

1 JOUR

7 heures de formation

In

Prérequis

Aucun

Public

Tous publics

Durée

1 jour soit 7 heures en présentiel

Organisation

De 4 à 12 stagiaires

Intervenants

Formateurs et coachs en relation-communication et en management relationnel et situationnel

Évaluation

Évaluation formative et questionnaire d'entrée et de sortie de formation pour validation des savoir-faire, savoir être et acquis

■ LA FORMATION

Les agressions et incivilités verbales sont des facteurs dévastateurs pour la qualité de vie au travail des collaborateurs. Pour prévenir ces risques les équipiers doivent se munir des outils de prévention et d'actions adaptés (posture, comportements, protection, etc). Comprendre la survenue des agressivités pour élaborer des pistes de prévention, se sentir en capacité de gestion, développer la capacité à intervenir, entretenir un climat de sécurisé et éviter les aggravations sur le lieu de travail.

OBJECTIF DE LA FORMATION

Faire face et gérer les violences verbales et comportementales en milieu professionnel

COMPÉTENCES VISÉES

Identifier les fonctionnements et processus de l'agressivité

Appréhender l'agression avec la méthode du cadrage

Comprendre l'agressivité pour aider efficacement

Acquérir une posture et faire face avec assertivité

PÉDAGOGIE

Ludique et applicative, expérimentations pratiques, travaux de groupe, jeux de rôles, applications concrètes

70 % pratique 30 % théorique

■ LE PROGRAMME

1/ Identifier les fonctionnements et processus de l'agressivité

Les idées reçues et croyances limitantes

La logique interne de la personne agressive

La dynamique de l'agression : de la valeur bafouée au passage à l'acte

Les 5 stratégies comportementales face à l'agression

2/ Appréhender l'agression avec la méthode du cadrage

Évaluer le niveau d'agressivité et l'état interne de l'agresseur

Désamorcer l'agressivité et faire chuter la tension

Se protéger : accueillir l'agresseur dans un environnement adapté

Se positionner avec justesse et proactivité face à l'agression

3/ Comprendre l'agressivité pour aider efficacement

Décoder le sujet, la valeur bafouée et les circonstances aggravantes chez la personne agressive

Accompagner la personne dans ses changements d'états internes

Entretenir le lien par l'écoute et la communication

Quitter la sphère « problème » et s'orienter « solution »

4/ Acquérir une posture et faire face avec assertivité

Se positionner dans l'acceptation inconditionnelle de l'autre

Rester confiant et aligné : choisir et ne pas subir

Prendre conscience de soi : développer ses atouts et souligner ses points de vigilance

Adopter les comportements appropriés et bannir les attitudes à risques

Gérer ses émotions et rester assertif

EN SAVOIR PLUS

Réf : GAE01

www.competences-prevention.com

0 810 900 960

contact@competences-prevention.com