

2 JOURS

14 heures de formation

In

Prérequis

Aucun

Public

Tous publics

Durée

2 jours soit 14 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

La formation "Gestion de l'agressivité externe" se destine aux managers et collaborateurs souhaitant se prémunir des agressions et incivilités et améliorer leur qualité de vie au travail. A la fin de cette formation, les stagiaires seront en mesure de comprendre le processus de survenue des agressivités et d'adopter la posture et les comportements adaptés pour se protéger et se ressourcer. C'est la formation de référence pour assurer un environnement de travail sécurisé et éviter la perte de contrôle du climat social au sein de l'entreprise.

OBJECTIF DE LA FORMATION

Adopter une posture et des comportements adaptés pour prévenir, faire face et se protéger en cas d'agression et incivilités

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

Récupérer après une situation de tension ou d'agression

Anticiper la survenue des agressions pour les prévenir

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 violée 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

Le sujet, la valeur violée 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

5/ Récupérer après une situation de tension ou d'agression

Pratiquer le retour à soi par l'isolement et la méditation

S'apaiser par les techniques respiratoires

Évacuer les tensions physiques par les techniques corporelles

Trouver ressource par le dialogue et l'échange

6/ Anticiper la survenue des agressions pour les prévenir

Appréhender les agressions par une vision systémique

Identifier les facteurs récurrents d'agression dans la structure

Proposer des actions pour réduire les facteurs d'agression

Mettre en place des mesures et techniques préventives adaptées

EN SAVOIR PLUS

Réf : GAE02

www.compétences-prevention.com

0 810 900 960

contact@competences-prevention.com