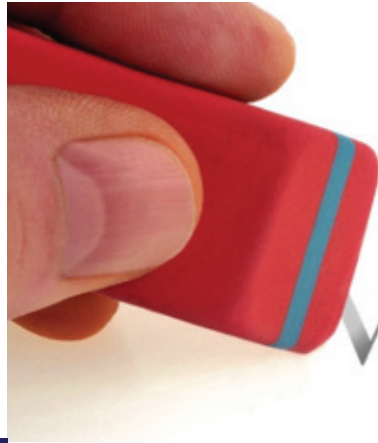


Prévenir et lutter contre l'agressivité



VIOLENCE

VIVRE AUTREMENT AVEC L'AGRESSIVITÉ : NE PLUS ÊTRE VICTIME

L'expression de critiques, d'insultes, de menaces, la manifestation d'incivilité envers les professionnels en contact avec les clients se multiplient.

Cette formation à la prévention et gestion de l'agressivité clients permet aux participants de prendre du recul, d'acquérir des outils pour les aider à mieux contrôler leur émotion et de désamorcer l'escalade de la violence.

Au-delà de l'agressivité clients, c'est également l'aspect physique de la violence en cas de braquage notamment.

Elle est l'occasion de partager, analyser et capitaliser des compétences et des situations qui trop souvent restent sous silence.

De nombreux témoignages et supports audiovisuels donnent à cette formation un cadre spécifique pour accompagner le développement de la sécurité et du bien être au travail.

Durée

2 Jours en Présentiel
+ en OPTION :
2h d'e-coaching

Tarifs

Individuel : 650 € HT
Groupe : nous consulter

Contact

Laurent AUSSIBAL
Email : transcendis@hotmail.fr
Tel : +33 (0)9.80.82.88.94

Gestion des risques externes et bien être au travail

Pour qui ?

Tout collaborateur et manager souhaitant devenir référent en prévention des risques d'agressivité dans le cadre spécifique du secteur du commerce (agressivité client, agression externe, risques psychosociaux).

Objectifs de compétences

Identifier les situations à risque et reconnaître les dangers.
Anticiper les risques d'agression et les comportements déviants.

Mettre en œuvre une procédure de protection et de défense individuelle et collective.

Mesurer sa responsabilité personnelle, civile et pénale, en situation managériale.

Adopter la bonne attitude face à une situation à risque et face à des personnes dangereuses.

Apporter les premiers soutiens aux personnels ayant été victime d'une agression.

Pédagogie

40% théorie, 60% pratique et atelier collaboratif.

Points forts

Formation basée sur l'expérientiel (autodiagnostic + mises en situation) avec pour objectif de permettre aux participants de s'approprier des outils et fiches mémo associées).

Formation qui ouvre des espaces de simulation et de co-construction d'outils adaptés aux besoins des participants.

Mise en ligne d'un espace dédié aux participants avant formation et post formation, permettant à chacun de satisfaire à des activités en conformité avec le sujet, en amont, pendant et après formation, échanger des informations avec les participants, évaluer leur satisfaction, leur niveau d'ancrage mémoriel, d'acquisition des apports et leur mise en pratique.

Pré-requis

Aucun

Intervenant

Formateur-coach, certifié aux méthodes et outils de management TEAM MANAGEMENT SYSTÈME, certifié aux outils et à la méthode Everything DISC, Reconnaissance de consultant formateur par la Fédération Française de la Formation Professionnelle.

Programme détaillé page suivante...

Contenu de la formation

JOUR 1

Les risques psychosociaux : évolution des concepts

☆ Classification et définition des risques psychosociaux :

- Stress aigu - Stress chronique.
- Violences et Agressions :
 - Violences verbales et incivilités.
 - Traumatisme : événements traumatiques, conséquences psychologiques.
 - Harcèlement en milieu professionnel : de la définition légale aux signes psychologiques. Harcèlement sexuel, harcèlement moral, mobbing et stalking.
 - Épuisement professionnel et Burn Out.

☆ Effets sur la santé mentale et physique des salariés.

☆ Conséquences pour l'entreprise (AT, absentéisme, maladies professionnelles).

Atelier d'échanges : Analyse de témoignage vidéo filmées, échanges avec les participants autour de questions réponses.

Généralités sur l'évaluation des risques professionnels et sur la place des risques psychosociaux dans l'EvRP

☆ Contexte législatif : Directive européenne, Accords cadres, code du travail, Document unique, Loi de modernisation sociale, éléments de jurisprudence récente.

☆ Classification et quantification des facteurs psychosociaux.

☆ Moyens d'évaluation : échelles, audits de stress, audits psychosociaux. Vers la construction d'indicateurs et de signaux d'alertes adaptés à l'entreprise.

Exercice d'application : Etudes de cas de situations.

La prévention au quotidien

☆ La mise en place d'une gestion intégrée des risques psychosociaux :

- Les différents temps de la prévention, les différentes actions, les intervenants. Internalisation et externalisation des actions.
- Le manager comme coordinateur de la prévention des risques : l'articulation des différentes compétences, les enjeux de pouvoir.
- La communication aux salariés, l'implication de l'encadrement.

Exercice d'application : Atelier interactif à partir de vidéos. Elaboration en atelier collaboratif, d'une trame de plan de prévention ad hoc aux situations rencontrées.

JOUR 2

L'agressivité dans les situations de travail

☆ Les situations d'agression : de l'incivilité à la violence.

- Identifier les types d'interlocuteurs difficiles : les agressifs, les mécontents, les paranos, les impatientes, les angoissés, les susceptibles, les bavards.
- Connaître et maîtriser la gamme des comportements adaptés : éviter d'aggraver la situation par la contradiction ou la contre-agressivité.
- Impliquer son interlocuteur dans la recherche de solutions globales.
- Désamorcer à temps une tension, une inquiétude ou une colère latente : Comment restaurer concrètement une communication mal engagé.

Exercice d'application : Observer son propre vécu face à l'agressivité et ce que l'interlocuteur peut ressentir comme difficile ou agressif : perceptions et émotions ; représentations et opinions. Diagnostiquer ses propres réactions à l'agressivité.

La prévention des risques d'incivilité clients et leur anticipation

☆ Les micro-signaux précurseurs d'une manifestation d'incivilité.

- Observer (pour mieux se préparer) les signaux-faibles qui annoncent une manifestation de violence ou de colère. Répertoire (pour les anticiper) les situations qui suscitent l'insatisfaction, la frustration ou l'agressivité : l'attente, la contrariété, l'incertitude. (pour les canaliser) Les dispositions et les émotions cachées d'un visiteur, d'un usager ou d'un client agressif : la déception, l'inquiétude, la révolte.
- Désactiver ses filtres personnels pour ne pas compliquer la communication avec son interlocuteur : (re)prendre le contrôle de ses automatismes relationnels.

La communication en situation d'incivilité :

☆ La maîtrise des techniques de communication positive.

- Connaître (afin de pouvoir l'utiliser) l'arsenal des comportements disponibles.
- Pratiquer les techniques de l'écoute professionnelle : l'alternance des questions ouvertes et fermées, les reformulations de l'explicite, de l'implicite, du ressenti.
- Analyser le langage non-verbal pour entendre la demande cachée et enclencher durablement un cycle de désescalade : savoir observer pour entendre.
- Ajuster son assertivité au profil de son interlocuteur et ajuster sa longueur d'onde à la sienne pour installer une relation de confiance : initiation à la Communication Différentielle®.

☆ L'intelligence émotionnelle, le processus en action.

- Comprendre et maîtriser son processus personnel d'anxiété.
- Développer sa stabilité émotionnelle et sa capacité de résilience : comment ne pas se laisser intoxiquer par l'agressivité, ni être contaminé par la mauvaise humeur.
- Évacuer la pression intérieure par d'autres canaux que celui de l'agressivité : le sens de l'humour et sa magie.
- Savoir faire intervenir des tiers et exploiter les compétences relationnelles de l'équipe.

A propos de TRANSCENDIS



Transcendis est un cabinet de conseil, d'accompagnement et de formation spécialiste du Management de proximité et du développement des compétences.

Notre ambition est de fluidifier les rapports humains au sein des organisations et de rendre la coopération humaine et performante.

Pour cela, nous proposons des formations et de l'accompagnement sur l'ensemble de la chaîne managériale et collaborative :

Management des Hommes, accompagnement de manager, conduite externalisée de vos entretiens professionnels, tutorat, accompagnement collectif et individualisé...

TRANSCENDIS s'appuie sur ses consultants, formateurs et coaches qui accompagnent les Hommes ou les organisations par une approche innovante afin de transformer les théories du management en outils opérationnels et en bonnes pratiques accessibles à tous.

TRANSCENDIS c'est aussi un savoir faire en développement des performances comportementales grâce à des interventions réalisées par des intervenants certifiés en TEAM MANAGEMENT SYSTEME, et en PROCESS DISC (WILEY).

