



Faire face à l'agressivité et l'incivilité au travail

Durée : 2 jours (14h)
Prix : Devis sur demande
Intra-entreprise, En présentiel

La formation "Faire face à l'agressivité et l'incivilité au travail" permet à l'apprenant de détecter les signes avant-coureurs d'un conflit et de gérer une situation de crise de manière optimale.

Objectifs de la formation

- Identifier les signes avant-coureurs de l'agressivité afin de gérer les agressions verbales et prévenir les conflits
- Reconnaître les différents niveaux d'agressivité dans les comportements
- Appliquer la stratégie de résolution de conflits la plus adaptée à la situation rencontrée
- Construire sa boîte à outils pour faire face à des situations conflictuelles

Public visé et Prérequis

- Tout professionnel exposé à des risques d'incivilités sur son lieu de travail
- Aucun prérequis

Organisation de la formation

- **Avant la formation** : Questionnaire préalable des attentes et des besoins des apprenants
- **Méthode pédagogique** : Majoritairement actives : 70% de pratique et 30% d'apports théoriques
- **Moyens pédagogiques** : Outils pédagogiques utilisés : mise en situation, jeux de rôle, quizz
- **Moyen d'encadrement** : L'encadrement sera assuré par un-e formateur-trice référente, efficacité professionnelle et management.

Programme

Connaître les différentes étapes et l'évolution conflictuelle :

- Les signes avant-coureurs
- L'origine de l'agressivité et ses différents niveaux de manifestation
- Connaître les facteurs déclencheurs
- Identifier les différents mécanismes de l'agressivité, l'incivilité, la colère, la violence

Mieux se connaître par rapport aux conflits et à l'agressivité :

- Déceler mes facteurs de stress au travail
- Connaître mes attitudes réflexes face à l'agressivité et la violence (attaque, fuite, repli)
- Comprendre le langage verbal et non verbal
- Les différents profils rencontrés

Gérer ses émotions et son stress en situation de violence

- Fonctionnement des émotions et leurs impacts dans la relation interpersonnelle
- Accueillir les émotions d'un interlocuteur sous tension
- Utiliser 2 techniques de gestion des émotions pour une meilleure

Désamorcer les comportements agressifs

- Analyse des causes d'insatisfaction : attentes non respectées, conflit de valeurs, incompréhensions...
- Reformuler, répéter, clarifier et synthétiser pour rétablir une communication positive
- S'exprimer avec assertivité pour faire face au conflit
- Apprendre à utiliser la méthode du DESC pour sortir d'une situation critique

Récupérer et se ressourcer après une interaction

- Connaître et expérimenter les attitudes ressources
- Utiliser des outils de récupération (techniques permettant de réduire le stress)

Moyens de suivi et de sanction de la formation

- **Méthodes d'évaluations** : Évaluations formatives tout au long du parcours (debriefing personnalisé, tests quizz) pour valider les acquis des apprenants. Enquête de satisfaction individuelle à chaud. Bilan oral et plan d'action personnalisé le dernier jour de la formation. Bilan final de la formation remise à l'entreprise
- **Suivi de l'exécution** : Signature des feuilles d'émargement par demi-journée par les stagiaires et le formateur
- **Sanction** : Certificat de réalisation et attestation de fin de formation individuelle remis en fin de formation

Tarif et possibilité de financement

Pour toute élaboration de devis adapté à vos conditions, veuillez nous contacter directement. Une prise en charge financière partielle ou totale peut être obtenue auprès de votre OPCO, FAF (AGEFICE, FIF-PL...)

Accessibilité aux personnes handicapés

Pour les personnes en situation de handicap, Lucile O'Rourke et Malvina Clément sont les référents handicap. Un entretien téléphonique ou par visioconférence peut être mis en place sur demande avant l'entrée en formation, afin de définir précisément les besoins et contraintes spécifiques de l'apprenant.e, Les moyens pédagogiques et techniques peuvent être adaptés et modulés en fonction des besoins et contraintes spécifiques de l'apprenant.e dans le respect des objectifs de formation visés

Inscription, Délais d'accès et Contact

Contactez Yasmine RAKIC à yraxic@gmail.com ou au 06 37 12 88 89 en indiquant vos coordonnées, l'intitulé de la formation souhaitée, le nombre d'apprenants à former et la date souhaitée d'entrée en formation, a minima 21 jours ouvrés (ou 3 semaines) avant la date souhaitée d'entrée en formation.