

SAVOIR PREVENIR ET GERER LES SITUATIONS DE VIOLENCE ? (2 jours) (1/2)

PUBLIC CONCERNÉ

Managers, responsables d'équipe et collaborateurs confrontés à des situations d'incivilités et de violence dans les relations commerciales ou de services

DUREE

2 jours de 7h, soit 14 heures

PRE- REQUIS

Etre confronté dans ses fonctions à la gestion de situations d'incivilités ou de violence

NOMBRE DE PARTICIPANT

8 à 10 personnes

OBJECTIFS

Cette formation vise à donner des outils (connaissance, savoir faire et savoir être) afin d'agir pour améliorer la sécurité des employés et des clients, tant d'un point de vue préventif que face à un évènement ou une situation donnée.

- Apprendre à prévenir et gérer les tensions et les conflits en lien avec la clientèle
- Savoir faire face aux situations de violence engagées et à leurs conséquences sur le collectif
- Apprendre collectivement des situations vécues et réinstaurer un climat propice au travail

MOYENS PEDAGOGIQUES

A partir de simulations et d'exercices techniques et de training, les participants dégageront les règles opératoires pour eux et les situations auxquelles ils se confrontent.

L'action de formation associera des savoirs techniques (connaissances, grilles et méthodes d'analyses d'une situation) et comportementaux (savoir-faire et savoir être).

- C'est un lieu d'échange et d'analyse où se produit une dynamique entre participants et formateur.

- Elle favorise la pratique (de façon à donner aux participants une expérience directement utilisable).

PROGRAMME PEDAGOGIQUE

JOUR 1

MATIN

Présentation de la formation et des objectifs. Cerner les objectifs et besoins des participants

- Attentes de chacun en fonction de son expérience et du contexte de travail

Etablir la confiance et la cohésion dans le groupe (Exercices de groupe)

- Échauffements physiques, jeux de cohésion et d'écoute

Comment se préparer à affronter une situation "délicate" ou difficile.

- Exercices pour rappeler les règles de base d'une communication orale sereine et efficace.
- L'importance du corps et du non verbal dans la relation

Savoir comment gérer ses émotions dans les situations stressantes

- Respiration abdominale
- Utiliser des techniques de préparation aux situations conflictuelles

Premières mises en situation à partir de comportements clients vécus comme « difficiles » par les participants (filmées)

- Incivilités, tutoiements, altercation, constat d'un délit...
- Analyse des situations – Comprendre les mécanismes de déclenchements, interactions selon typologie des clients, cadre légal, ...

APRÈS MIDI

Échauffements, mise en condition

- Exercices/jeux d'écoute et d'observation

Nouvelles mises en situation avec application des conseils donnés

- Séquences filmées et analysées
- Débrief et ajustement méthodologique

Apports théoriques sur les mécanismes et l'évolution d'un conflit

- Comment les désamorcer

Moyens d'actions à disposition du collaborateur / du manager

- Échanges, établissement d'une liste de moyens d'action

Les causes et les différents types de violence ; comment les prévenir ?

Repérer son autonomie interne et relationnelle

- La démarche Assertive
- Autodiagnostic (à faire pour le lendemain)

COMMENT PREVENIR ET GERER LES SITUATIONS DE VIOLENCE ? (2 jours) (2/2)

PROGRAMME PEDAGOGIQUE – Suite

JOUR 2

MATIN

Echauffements / préparation (rappel et suite)

- la maîtrise de ses émotions : attitudes et exercices corporels, gestion de son stress, techniques de respiration, visualisation positive, prise de recul...).

Apprendre à gérer une situation de violence engagée sans se mettre en danger ; exercices de mise en application à plusieurs

- Comment séparer deux clients/ usagers, comment réagir à des insultes, que faire face à une bande agitée ...
- Exercice du "gardien de but" (filmé - analysé)

Dépouillement de l'autodiagnostic "Mieux se connaître" et apports sur l'Assertivité ; comment développer la confiance et l'affirmation de soi.

Comment assurer sa sécurité et celle de son équipe lors de situations extrêmes

- En lien avec les procédures internes - décoder les passages à l'acte, attitudes face à un agresseur armé...)

Pour les managers - Rappel de l'importance de la place du management dans la gestion de ces situations et des enjeux d'équipes associées (Climat, bien-être au travail, turn over et absentéisme...)

APRES MIDI

Remarquer et "travailler" les différents comportements en situation conflictuelle ; quelques principes de négociation

- Exercice du bâton
- Nouvelles mises en situation proposées par les participants (filmées / analysées)
- Face aux objections, à la controverse, à la critique, aux incivilités et insultes, menaces, chantage, mauvaise fois...quelles tactiques ?
- Principes de l'Aïkido
- Les techniques : Reformulation, Questionnement, Disque Rayé, Edredon, Sphinx, ECAPA, CNV ...

S'entraîner à répondre aux attaques personnelles et aux critiques

- Exercice de mise en application : Les Missiles
- Choisir une stratégie de réponse, apprendre des réparties par cœur
- Panier de recettes : "Quoi dire, Quoi faire ?"

Conclusion de la journée

- Questionnaire d'évaluation et tour de table

- Elle permet de dégager à partir de cas concrets les aspects théoriques et générer des modèles et des outils qui font sens pour chaque participant.

- Elle permet l'expérimentation : le cadre posé par le formateur et son expertise dans le champ de la prévention et du traitement de la violence permettront à chacun de s'exprimer et d'oser dire ou faire sans être jugé.

L'utilisation de la vidéo selon un protocole mis en place par ELEAS permettra aux participants de prendre conscience de leurs réactions, de mettre en pratique les techniques enseignées, d'affiner leur discernement et leur grille de lecture sur une situation donnée, de mieux anticiper les risques, et d'apprendre à réagir adéquatement en situation de stress.

EVALUATIONS

- Evaluation tout au long de la formation via les mises en situation, jeux de rôle avec analyses et débrief.
- Tour de table et identification individuelle des points de vigilance et axes de progrès.
- Questionnaire d'évaluation de la formation

PROFIL INTERVENANT

Consultant formateur en communication interpersonnelle, gestion des conflits, affirmation de soi

TARIF / CONDITIONS

- Nous consulter

CERTIFICAT / ATTESTATION

- Attestation de formation