

GESTION DE L'AGRESSIVITÉ

août 26

Objectifs :

Un accueil qui se passe mieux et des équipes qui savent quoi faire. Cette formation donne aux participants des réflexes concrets pour désamorcer une tension avant qu'elle dégénère, tenir une position sans se laisser déborder et retrouver leurs moyens après une situation difficile. Elle installe une réponse homogène dans l'équipe : le même refus, le même ton, quel que soit la personne au guichet.

Moyens & Méthodes :

Supports audiovisuels
adaptés (vidéo projecteur).
Alternance entre théorie et
pratique
Mises en situations réelles
Exercices travaillés sur vos
propres démarches
Format ajusté à la taille de
l'équipe

Pré-requis :

Lecture de la langue
Française

Public :

Toutes les personnes au
contact du public.

Durée :

1 jour
4 à 10 participants
À partir de 3 participants,
format adapté

Lieu :

Au sein de l'entreprise, de
la collectivité ou en
centre.

Accessible aux personnes
à mobilité réduite.

PROGRAMME

Introduction : échanges sur les situations vécues
Ces situations constituent le fil rouge de la journée

1. Comprendre l'agressivité

Les notions d'agression et de violence
Les différentes raisons
Ce qui se joue côté usager, côté organisation, côté agent
Repérer le niveau de tension et adapter sa réponse

2. Prévenir : la posture et l'organisation de l'accueil

La communication non verbale : distance, regard,
posture, gestes, voix
Aménager son poste et fluidifier l'attente
Anticiper et prévenir les incidents
Annoncer un refus sans déclencher l'escalade
Tenir la même réponse d'un agent à l'autre

3. Gérer l'agression verbale

Adopter les bonnes attitudes
Les 4 étapes de la communication non violente
Gérer les caractères particuliers
Savoir dire non
Les spécificités du téléphone

4. Être confronté à une situation qui dérape

Les signaux qui annoncent la bascule
Gérer les tensions selon leur intensité
Mettre fin à l'échange et se mettre en sécurité

5. Maîtriser ses émotions et récupérer

Ce qui se passe pendant et après
Retrouver ses moyens rapidement
Savoir vers qui se tourner et être accompagné

6. Analyse des situations vécues exposées en introduction

Repérer les situations sensibles de son poste et
les améliorations réalisables

Plus de la moitié du temps en mises en situation.

Évaluation des acquis par quiz de validation.
Attestation de formation délivrée en fin de formation