Faire face à l'agressivité physique et verbale en situation d'accueil

Cours Pratique de 2 jours - 14h
Réf : VER - Prix 2024 : 1 450€ HT

Connaître les mécanismes de la violence, de l'agressivité permet d'intégrer des techniques pour prévenir les situations explosives et stressantes en situation d'accueil. Cette formation propose la pratique de ces techniques notamment de communication assertive prenant en compte la personnalité de votre interlocuteur.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation l'apprenant sera en mesure de :

Connaître les mécanismes de la violence et de l'agressivité

Adopter les postures corporelles et verbales pour faire face à l'agressivité

Canaliser et maintenir une relation positive

Préserver son énergie et sa motivation

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Méthodes pédagogiques actives et participatives. Alternance de théorie/pratique avec application au contexte et expériences des participants.

TRAVAUX PRATIQUES

Auto-questionnement, exercices de communication, jeux de rôle, apprentissage de techniques corporelles appliquées aux situations d'accueil.

LE PROGRAMME

dernière mise à jour : 06/2021

1) Connaître le processus du conflit : de l'agressivité au passage à l'acte

- L'influence des émotions sur les comportements : le cerveau instinctif, affectif et cognitif.
- Analyser les processus de dominance et soumission : les positions de vie.
- Comprendre les enjeux et les rôles des acteurs du conflit : le triangle dramatique.
- Prendre du recul sur les situations conflictuelles en décryptant motivations internes et habitudes comportementales.
- Anticiper l'agressivité de son interlocuteur : dépister les messages de la communication non-verbale et para-verbale.
- Connaître ses points forts et zones de fragilité face au conflit.

Exercice : Auto-évaluation de sa personnalité et comportements sous stress. Analyse de ses points forts et axes de progression.

2) Intégrer des techniques corporelles et verbales pour affronter la violence

- Ne plus être déstabilisé grâce à la pratique du "centrage" corporel.
- Accroître sa disponibilité et sa résistance face aux conflits.
- Affronter la violence et les intimidations en utilisant sa voix.
- Contrôler ses émotions en retrouvant une respiration équilibrée.
- Communiquer avec assertivité pour faire face aux conflits : soutenir le regard, installer son territoire.
- Sortir d'une relation conflictuelle grâce à une verbalisation positive.

Exercice : Apprentissage de techniques corporelles et de communication en jeux de rôles pour faire face à l'agressivité. Apprendre à garder le leadership en situation de conflit.

PARTICIPANTS

Chargés de relation client. Hôtes/hôtesses d'accueil. Agents d'accueil.

PRÉREQUIS

Aucune connaissance particulière.

COMPÉTENCES DU FORMATEUR

Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours qu'ils enseignent. Ils ont au minimum cinq à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques…
Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

• Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : aides audiovisuelles, documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices pour les stages pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation.
• À l'issue de chaque stage ou séminaire, ORSYS fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques.
• Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est fournie en fin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le stagiaire a bien assisté à la totalité de la session.

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Vous avez un besoin spécifique d'accessibilité ? Contactez Mme FOSSE, référente handicap, à l'adresse suivante psh-accueil@orsys.fr pour étudier au mieux votre demande et sa faisabilité.

3) Apprendre à canaliser et transformer l'agressivité

- Comprendre ses attitudes réflexes face au conflit (attaque, fuite, repli).
- Maintenir des relations positives en respectant le point de vue de son agresseur.
- Utiliser le langage adapté à chaque type de personnalité pour mettre en place une relation constructive.
- Identifier le niveau de stress de son interlocuteur pour y répondre efficacement.
- Pratiquer le recadrage positif pour garder le contrôle de la situation.
- Affronter les conflits quotidiens en préservant son énergie et sa motivation.

Mise en situation : Gérer l'agressivité en fonction de la personnalité de son interlocuteur. Plan d'actions.

LES DATES

CLASSE À DISTANCE
2024 : 20 juin, 30 sept., 16 déc.

PARIS
2024 : 13 juin, 23 sept., 09 déc.