Programme de Formation

GESTION DES INCIVILITES

Organisation

Durée : 3 heures et 30 minutes

Mode d'organisation : Présentiel

Contenu pédagogique

Public visé

Professionnels exerçant un métier en contact du public.

Objectifs pédagogiques

- Repérer les facteurs et processus déclenchant l'agressivité et la violence.
- Désamorcer les situations potentiellement difficiles.
- Gérer des situations de violence et d'agressivité.
- Traiter les objections.

Description

Anticiper et appréhender les spécificités de l'agressivité

Lister les facteurs déclencheurs de l'agressivité.

Détecter les signaux précurseurs grâce à l'échelle de dangerosité.

Gérer le stress face à une attitude agressive.

Rester factuel et orienté solution sans céder à l'émotion.

Gérer une situation agressive

Utiliser 4 techniques de gestion de l'agressivité : évitement, désamorçage, négociation, affrontement.

Gérer une situation qui déborde violemment.

Savoir déléguer une situation de violence.

Réagir en professionnel et non comme dans la vie courante (l'éthique).

Apprendre à se préserver.

Prérequis

Aucun

Modalités pédagogiques

Méthode pédagogique active et expérientielle, en lien avec le contexte professionnel de l'apprenant. En plus d'un apport théorique , elle implique une démarche inductive. Le principe est, grâce à la mise en situation et l'expérimentation, d'explorer plusieurs postures pour découvrir, acquérir et ancrer les comportements adaptés et les bons automatismes. Les outils pédagogiques utilisés sont principalement celui du théâtre d'improvisation et ceux issus des méthodes de l'acting.

Moyens et supports pédagogiques

Analyse de cas pratique
Exercices avec implication physique utilisés en théâtre d'improvisation
Jeux de rôles
Support de formation au format pdf.

Modalités d'évaluation et de suivi

- Test de positionnement avant et après la formation.
- Mises en situation.

Informations sur l'admission

L'accès à cette formation peut être initié par l'employeur, ou à l'initiative du salarié avec accord de ce dernier, au moins deux semaines avant le début de la formations. Il se déroule en 3 étapes :

➡️1 - Prenez contact avec nous en cliquant sur "Se préinscrire" ou via nos coordonnées :

Téléphone : 06 37 50 20 55 ou : contact@kolinkis.com.

Nous vous rappellerons et lors d'un premier entretien, nous prendrons en compte votre demande, vos besoins et répondrons à vos questions.

➡️2 - Nous enverrons à votre entreprise un bulletin d'inscription, un programme de formation complet et un devis.

➡️3 - Dès réception de votre bulletin d'inscription et acceptation du devis, nous éditerons votre convention. Après signature, votre inscription sera définitive.

Informations sur l'accessibilité

Pour permettre l'accès de cette formation aux personnes en situations de handicap, Hélène Morre, référent handicap de Kolinkis (à contacter à l'adresse formation@kolinkis.com) sera à votre écoute pour nous faire remonter les besoins d'adaptation.