



Gérer les incivilités et les agressivités en situation d'accueil



SUPER **S**.com
FORMATION

Titre du stage	Gérer les incivilités et les agressivités en situation d'accueil
Contexte d'évolution	<p>Que ce soit au comptoir d'accueil ou dans les salles d'attente des entreprises, des administrations, des hôpitaux, ou même dans les transports en communs, etc, force est de constater que les clients et usagers font de plus en plus souvent preuve d'incivilités à l'encontre des agents ou des employés.</p> <p>Même au sein d'une même entreprise, entre collaborateurs, près de la moitié des employés se plaignent des incivilités de leurs collègues.</p> <p>Cette forme de violence doit être prise en compte, et peut-être prévenue en formant à la gestion des incivilités.</p> <p>C'est l'ensemble de l'organisation de l'entreprise qui est impliquée. Certaines incivilités relèvent même d'une faute grave, la jurisprudence fournit de nombreux exemples et la loi protège les agents d'accueil exerçant dans la Fonction Publique.</p>
Objectifs de formation	<p>Être capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Comprendre les mécanismes de l'agressivité ➤ Décoder les situations de crise et savoir intervenir ➤ Faire face à des situations d'agressivité et de violence préoccupantes ➤ Gérer l'accueil des personnalités difficiles ➤ Désamorcer des conflits violents pouvant dégénérer et perturber l'efficacité générale.
Contenu pédagogique	<p>-Agressivité et violence en milieu professionnel et à l'accueil Les différentes manifestations d'agressivités De l'agressivité au passage de l'acte Les mécanismes en jeu</p> <p>-Comprendre le phénomène et les facteurs déclenchants Analyser les mécanismes de la violence Typologie : provocation, rébellion, agressivité, stress... Agressivité aux différents âges de la vie Les attitudes et comportements qui peuvent induire une réponse de violence Les émotions qui sous-tendent la violence, l'agressivité</p> <p>-Se connaître face à l'agressivité Autodiagnostic de ses forces et faiblesses face à l'agressivité et à la violence Les représentations du conflit et de l'agressivité Analyser sa résistance aux agressions et sa propre tendance à l'agressivité Anticiper ses réactions face aux situations de tension</p> <p>-Gérer et maîtriser une situation d'agressivité et de violence Analyser les mécanismes en jeu dans la relation entre adultes Gérer ses propres émotions et celles des autres Savoir se comporter face à une personne agressive ou violente Désamorcer avant le seuil critique du passage à l'acte Se protéger et gérer son stress ou sa peur face à des visiteurs entrants dans l'établissement.</p> <p>-Utiliser tous les outils et méthodes de protection et de négociation</p>

	<p>Les clés du dialogue constructif</p> <p>Les propositions vers des sorties pratiques et négociées</p> <p>Se protéger et savoir représenter l'institution</p> <p>La communication non violente</p> <p>Technique d'apaisement de soi et des autres</p> <p>Inventaire des scénarios possible en cas de crise</p> <p>Apport de conseils pratiques face à l'insulte et la provocation.</p> <p>Identification des profils dangereux et manipulateurs</p>
Méthodes pédagogiques	<ul style="list-style-type: none"> • Présentation du formateur et du programme • Présentation et écoute de chacun, rappel des attentes. • Apports didactiques pour apporter des connaissances communes • Mises en situation de réflexion en petite équipe par thème • Pédagogie et dynamique interactive sur la thématique • Apports de méthodes nouvelles, principes et règles applicables. • Partage d'expériences et d'échanges en sous-groupes en équipe • Diagnostic et positionnement de chacun et perspectives • Modélisation des savoirs faire et renforcement de la mentalité adaptée aux nouveaux outils présentés et adaptés et acceptés d'un commun accord • Motivation et émulation du groupe. • Présentation au PowerPoint. • Atelier de production • Analyse de situations concrètes • Apports conceptuels • Implication du groupe : jeux de rôle • Analyse en sous-groupes • Résumé et aide-mémoire pratique remis aux participants
Modalités d'évaluation	Questions – réponses – Partage en groupes – QCM.
Les +	<p>Cette formation s'inscrit aussi dans le cadre de l'accompagnement de la démarche Charte Marianne qui vise à améliorer la qualité de l'accueil et la relation de service à l'utilisateur dans toutes les administrations de l'Etat.</p> <p>Ces 2 journées, permettront aux participants de prendre confiance pour utiliser de nouvelles méthodes et mieux travailler dans une fonction d'accueil face à des publics difficiles.</p> <p>Les deux journées seront construites et animées en tenant compte des expériences concrètes des participants, de leurs questionnements et des suggestions évoquées et des décisions pouvant être prises sur place d'un commun accord.</p>
Public ciblé	Tous les agents et employés chargés de l'accueil et du pré-accueil physique et téléphonique dans des postes recevant des publics difficiles.
Pré-requis	<p>Compréhension des notions basiques de ce qu'implique l'accueil, la gestion des flux de visiteurs et de ses propres émotions.</p> <p>Avoir de bonnes dispositions pour s'ouvrir aux autres et se remettre en question.</p> <p>Une expérience du travail et une volonté de progresser sont appréciées.</p> <p>Avoir une expérience des relations humaines.</p>

Spécificités	<p>Un test de personnalité orientée « Diagnostic de mes attitudes à m'affirmer en situation difficile » est proposé à chaque participant et partagé en groupe pour ceux qui le souhaitent.</p> <p>Un livret pédagogique sera remis à chaque stagiaire sur le thème traité. Le déroulement pédagogique étant bien horodaté, le formateur se réserve le droit de l'adapter au dernier moment, selon les besoins qu'il percevra durant la formation, et cela dans le but d'augmenter la congruence de la formation avec les besoins des stagiaires. Il sera tenu compte d'une adaptation des débuts et fin des horaires de la formation pour s'adapter au rythme choisi en commun.</p>
Durée	2 journées de formation dynamique et interactive en présentiel ou à distance.
Dates	Selon votre convenance.
Prix	1350 euros
Lieu	Salle équipée ou autre lieu à définir.
Intervenant	<p>Pierre Bagnoly – Formateur intervenant spécialisé dans la formation de formateur depuis 2000 sur des formations en inters et en intra.</p> <p>Diplômes :</p> <p>Master 2 en Gestion des Entreprises – Master 2 en Sciences Humaines.</p> <p>Diplôme Universitaire de formateur.</p> <p>13 000 professionnels formés dans le cadre de la formation continue.</p>
Référence du stage	Gérer les agressivités et les incivilités - SF – ACC 4. MAJ : 22.02.2021
Contact	Pierre Bagnoly 06 62 26 66 67 contact@bagnoly.com - www.bagnoly.com
©	