

SAVOIR PRÉVENIR ET GÉRER LES SITUATIONS DE VIOLENCE

EL03

2 jours (14h) 1 390,00 €^{HT}

Objectifs

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

Profil Stagiaire(s)

Cette formation Santé au travail s'adresse aux managers, responsables d'équipe et collaborateurs confrontés à des situations d'incivilités et de violence dans les relations commerciales ou de services.

Pré-requis

Cette formation ne nécessite aucun prérequis.

Profil animateur(s)

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



PROGRAMME

Se préparer à affronter une situation « délicate ou difficile »

Les règles de base d'une communication orale sereine et efficace : l'importance du corps et du non verbal dans la relation

Savoir gérer ses émotions dans les situations stressantes : utiliser des techniques de préparation aux situations conflictuelles

Mises en situation à partir de comportements clients vécus comme « difficiles » par les participants

Incivilités, tutoiements, altercation, constat d'un délit...

Comprendre les mécanismes de déclenchements, interactions selon typologie des clients, cadre légal...

Les causes, mécanismes et l'évolution d'un conflit ; les moyens d'action ; les différents types de violence ; comment les prévenir ?

Repérer son autonomie interne et relationnelle

La démarche assertive

Autodiagnostic

La maîtrise de ses émotions

Apprendre à gérer une situation de violence engagée sans se mettre en danger

Comment séparer deux clients/ usagers, comment réagir à des insultes, face à une bande agitée...

Développer la confiance et l'affirmation de soi

Assurer sa sécurité et celle de son équipe lors de situations extrêmes (en lien avec les procédures internes)

Pour les managers : la place du management dans la gestion de ces situations et des enjeux d'équipes associées

Remarquer et « travailler » les différents comportements en situation conflictuelle : principes de négociation et stratégies de réponse

Contactez-nous

Conseiller formation
09 88 66 10 00
inscriptions@demoss.fr

Nos sessions

6 - 7 déc. 2022 : Paris

SAVOIR PRÉVENIR ET GÉRER LES SITUATIONS DE VIOLENCE

EL03

2 jours (14h) 1 390,00 €^{HT}

Méthodes pédagogiques & Evaluation

- Alliance de savoirs techniques (connaissances, grilles et méthodes d'analyses d'une situation) et comportementaux (savoir-faire et savoir être) ;
- Simulations et training qui favorisent la pratique de façon à donner aux participants une expérience directement utilisable.

La formation se déroulera à Issy-les-Moulineaux. Dans le cadre de notre partenariat, le repas n'est pas compris.

Suivi & Evaluation

Pour assurer un suivi individuel, Demos a mis en place 2 types d'évaluation :

Une évaluation de compétences en ligne en début et en fin de formation qui peut prendre différentes formes selon le contenu de la formation suivie : Tests d'évaluation des acquis, cas pratiques, mises en situation, soutenance devant un jury pour les formations à finalité certifiante.

Une évaluation de la satisfaction de chaque stagiaire est réalisée en ligne. Cette évaluation est complétée par l'appréciation du formateur à l'issue de chaque session.

Ressources pédagogiques

Support de formation, exercices...

Moyens techniques

Nos centres de formation DEMOS, accessibles aux personnes à mobilité réduite, sont tous équipés :

- Salles de formation lumineuses, spacieuses, design, ergonomiques, mobiles et équipées d'écrans plasma, de PC portables/fixes si nécessaire à la formation suivie
- Accès au wifi haut débit sur l'ensemble des lieux
- Espace de colearning et webcorners
- Cafés, collations et rafraîchissement sont offerts

Les sessions "A distance" sont réalisées avec l'outil de visioconférence Teams, permettant au formateur d'adapter sa pédagogie.