

Violence et Agressivité

Le personnel le plus exposé à la violence doit être préparé à comprendre, faire face et agir sur les situations difficiles rencontrées.

ARPEGE
FORMATION

Les objectifs prioritaires.

Comprendre les mécanismes des conduites agressives et violentes

Identifier les facteurs de risques et définir des réponses adaptées

Acquérir des outils et des méthodes pratiques pour gérer les conflits

Les outils pédagogiques.

Etudes de cas réels et jeux de rôles.

Travail intersessions.

Plan individuel d'actions

Durée de référence (hors personnalisation).

2 jours

Notre approche pédagogique.

1 Définir le cadre d'intervention.

- Introduire l'action de formation en situant les responsabilités et les risques à prendre ou à ne pas prendre.
- Mettre les participants en mouvement au travers d'une formation action
- Contenu : les missions et les situations vécues, les origines de la violence, les risques et les enjeux, l'approche proposée en formation

2 Désamorcer les situations difficiles et libérer la parole.

- Décrire objectivement les situations difficiles
- Identifier les signes précurseurs
- Identifier les facteurs déclenchant l'agressivité ou la violence
- Contenu : appliquer le QQQOCCP aux situations rencontrées, mettre des mots sur ce qui se passe

3 Agir en donnant la parole.

- Adopter une attitude et un discours objectifs
- Pratiquer l'écoute active
- Contenu : les attitudes d'écoute, les attitudes à éviter, les différents types de questions, langage verbal et langage non verbal

4 Mettre en oeuvre sur le terrain.

- Prendre conscience de sa façon d'appréhender les situations de tension
- Appliquer les techniques
- Chaque participant disposera d'une grille d'auto-analyse de ses expériences menées en situation de travail.

5 Retour d'expériences et analyse des pratiques.

- Confirmer sa capacité d'analyse et d'anticipation
- Renforcer sa capacité à maîtriser les outils et méthodes travaillés en formation
- Contenu : retour des grilles d'analyse / échanges collectifs / nouvelles mises en situation, évaluation des changements et amélioration observés

6 Identifier ce qui me perturbe pour prendre de la distance.

- Repérer ses propres réactions induites par des situations d'agressivité répétitives
- Identifier le comportement de l'interlocuteur
- Comprendre l'interlocuteur sans l'enfermer, dissocier comportement et personne
- Contenu : identification des jeux néfastes, les représentations négatives véhiculées, l'aide à la verbalisation

Relation client - Relation client à distance - VI.

Nos consultants :

Les intervenants que nous mobilisons pour votre projet justifient d'un parcours en entreprise et d'une connaissance opérationnelle des problématiques qui sont les vôtres.

Notre méthodologie INTRA:

Sur-mesure : nos formations intra-entreprises s'entendent comme la personnalisation des socles pédagogiques présentés par nos fiches-programmes.

Synergie créativité pédagogique - expertise métier : nous concevons notre métier comme la combinaison entre expertise et créativité pédagogique. Notre organisation en mode projet entre les consultants et le bureau d'ingénierie vous garantit une approche différente, l'utilisation des outils pédagogiques les plus pertinents (vidéos, serious games, e-learning, etc.) et ce, en phase avec vos exigences «temps - budget».

Etre évalué selon vos critères : il nous semble légitime d'être évalué selon vos critères. Cette évaluation commence par l'identification de vos critères opérationnels attendus au terme de la formation. ARPEGE vous propose une solution en ligne d'évaluation des formations.

ARPEGE
FORMATION