



Gestion de situations dégradées niveau orange

Cette formation permet d'apprendre à gérer peur et stress pour savoir réagir face à des clients agressifs physiquement.



Informations générales

Durée : 7,00 heures

Profils des stagiaires : Tout public adulte.

Nombre de participants par session : 8 maximum

Pré-requis : Aucun



Objectifs pédagogiques

A la fin de la formation, l'apprenant sera capable de : Analyser des comportements conflictuels pour mieux les anticiper ; Réagir face à une personne agressive physiquement.



Contenu de la formation & Aptitudes développées

Analyser les comportements conflictuels pour mieux les anticiper :

- Les origines des conflits et les différents types de conflits (en face à face ou par téléphone) ;
- La stimulation et les motivations des conflits ;
- Les étapes d'un conflit et son fonctionnement ;
- Les mesures de prévention des éléments déclencheurs du conflit ;
- Appréhender la typologie des interlocuteurs ;
- Prendre en compte les valeurs, conditions et vécu de chaque individu sur les situations difficiles ;
- Training : Demander à chaque participant de réfléchir à une situation propre ou il a été en conflit puis identifier les éléments déclencheurs.

Maîtriser sa posture et son attitude pour gérer un conflit :

- Gérer ses émotions ;
- Adopter une posture, un regard et une gestuelle adaptées ;
- Training : Repérer ses propres attitudes ou (ré)actions génératrices de conflits à partir de mise en situation ou support vidéo.

Identifier les difficultés rencontrées par la personne agressive :

- Développer son attitude d'écoute dit écoute active ;
- Poser les bonnes questions ;
- Training : Lister des questions types pour bien identifier le problème.

Savoir réagir en cas d'agression physique :

- Identifier et anticiper le moment où la situation se dégrade ;
- Comment se protéger ? Quelle attitude à avoir ? Adopter des techniques verbales pour réguler une situation d'agressivité (Médiation) ;



Organisation de la formation



Équipe pédagogique

Nos intervenants sont des experts dans le domaine de la sûreté/ sécurité. Leurs expériences professionnelles (Sapeur-pompier: Gendarme: Armée: Agent de sécurité) et leurs diplômes/formations (SST: SSIAP 1: 2 et 3: Ergonomie:...) font d'eux des formateurs passionnés et terrain qui vous apporteront des compétences par leur partage d'expériences mais également au travers de jeux de rôle en situation réelle de travail. La responsable pédagogique de L'ORGANISME DE FORMATION s'assurera de la bonne organisation et du bon déroulé pédagogique de la formation et peut être contactée à tout moment par le client: stagiaire ou intervenant pour répondre à vos besoins.

Accessibilité

L'organisme de formation s'engage à tout mettre en œuvre pour permettre l'accessibilité de cette formation à tous. Pour accompagner au mieux les Personnes en Situation de Handicap, nous vous remercions de vous rapprocher de notre Référent Handicap pour étudier avec vous les conditions d'adaptations de la formation.

Moyens pédagogiques & techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation ;
- L'intervenant utilisera son PC et son vidéo projecteur, si besoin ;
- Pour les formations en intra : utilisation du matériel et des spécificités des locaux pour réaliser les mises en situation ;
- Un support dématérialisé est remis au stagiaire selon les besoins.
- Modalités pédagogiques : Démonstrative, pédagogie inversée et interrogative. Ces modalités peuvent être adaptées le jour de la formation en fonction des besoins des stagiaires et du formateur.

Suivi & évaluation des résultats

- Une feuille de présence émarginée par les stagiaires et le formateur ;
- Des questions écrites sous forme de QCM en début et en fin de formation afin d'évaluer le niveau des acquis sur la thématique ;
- Une évaluation en cours de formation peut se réaliser de différentes manières selon le contenu de la formation : mises en situation, quizz, exercice pratique ;
- Une évaluation de la satisfaction à chaud de chaque stagiaire est réalisée en fin de formation ;
- Une Attestation de suivi de formation sera adressée aux participants.

Délai d'accès

Le délai d'inscription à la formation est au minimum de **2 semaines** avant la date de réalisation.

Modalités d'évaluation & Indicateurs qualité

La formation est sanctionnée par : Remise d'un Certificat de réalisation aux stagiaires à la fin de la formation. Possibilité d'approfondir cette formation avec d'autres modules de formation.

Modalités d'évaluation : Évaluation des acquis tout au long de la formation et QCM sur les connaissances acquises en fin de formation.

Indicateurs Qualité : Note de la formation : / 10