

GERER LES SITUATIONS INATTENDUES

Catégorie : RESSOURCES HUMAINES

Tarif	300.00
Participants	—
Lieu	—
Référent	Thierry Buonomo
Prérequis	Aucun
Stagiaires	• Tous salariés de l'entreprise • 4 à 12 personnes
Session	1 jour soit 7 heures
Validation	• Évaluation formative et positionnement d'entrée et de sortie de formation. • Délivrance d'un certificat de réalisation. • Attestation de compétences acquises • Évaluation à chaud et à froid
Handicap	Accessibilité étudiée au cas par cas

MOYENS LOGISTIQUES

Salle conforme aux normes en vigueur notamment pour les personnes en situation de handicap

OBJECTIF GÉNÉRAL

Gérer les situations d'agressivité et de violence au travail

OBJECTIFS SPÉCIFIQUES

- Évaluer l'état de tension d'un individu et adapter sa communication
- Évaluer l'attitude d'un individu distanciée pour se préserver psychologiquement et physiquement
- Identifier les mécanismes psychiques, physiologiques mis en jeu dans l'agressivité et la violence afin de faire face aux situations
- par des techniques préventives adaptées.

MÉTHODE PÉDAGOGIQUE ET MOYENS TECHNIQUES

- 80% pratique
- 20% théorique
- Conception sur mesure et adaptation à l'activité réelle de chaque entreprise

GERER LES SITUATIONS INATTENDUES

Catégorie : RESSOURCES HUMAINES

- Échanges où les apports théoriques sont confrontés aux réalités du terrain et aux expériences vécues par les participants permettant de se projeter dans une démarche de prévention participative
- Recueil des attentes préformation
- Pédagogie active et apports de connaissances, Ludo pédagogie (jeux de simulation).

GERER LES SITUATIONS INATTENDUES

Catégorie : RESSOURCES HUMAINES

PROGRAMME

J1

Séquence 1

- Définir la violence et l'agressivité
- Identifier les mécanismes de la violence chez l'adulte
- Identifier les déclencheurs de l'agressivité
- Définir les situations conflictuelles qui conduisent à l'agressivité
- Repérer les individus aux réactions agressives et à la communication violente dans les situations conflictuelles

Séquence 2

- Affronter une situation hostile (les comportements à adopter en cas d'agressivité et de violence verbale, le traitement d'une réaction inattendue et disproportionnée par des techniques à utiliser à chaud et de manière préventive)
- Connaître les techniques de prises de recul (techniques de respiration pour évacuer le stress pendant et post agression, techniques de relaxation pour désamorcer la charge émotionnelle liée à la mémoire des événements)

Bilan