

Objectif professionnel : cette formation développe l'aptitude des participants à prévenir les situations d'agressivités et le cas échéant à les affronter, à sortir d'une situation conflictuelle et à ramener son interlocuteur dans une disposition positive.

Objectifs pédagogiques :

Comprendre ce qu'est l'agressivité et ses différents phénomènes

Canaliser le comportement de son interlocuteur face à une situation agressive

Ramener son interlocuteur dans une disposition positive

Prérequis : Aucun

1. Comprendre ce qu'est l'agressivité et ses différents phénomènes

Définition de l'agressivité et de son origine
Connaître les besoins non satisfaits de son interlocuteur pour identifier les différents types de situations (liées à l'intérimaire, liées au contexte ...)
Faire la différence entre agressivité et violence
Identifier les leviers pour éviter de déclencher une situation agressive (immobilier, mobilier, accessoire, apparence...)
Les indices physiques et les indices verbaux à repérer

2. Canaliser le comportement de son interlocuteur face à une situation agressive

Les 4 comportements rencontrés face à un agresseur
Analyse de ses propres émotions et de son niveau de stress
Les pièges des pensées à éviter
Trouver une ressource positive
Travailler l'image que l'on donne à notre interlocuteur

3. Ramener son interlocuteur dans une disposition positive

Désamorcer l'agressivité par un comportement assertif
Techniques verbales et para-verbales :
- L'écoute active, le regard, la reformulation, exprimer son empathie, exprimer son émotion, éviter de donner son avis, ...
Les outils non-verbaux :
- Se rendre disponible, la proxémie, la gestuelle

4. Sortir de la situation conflictuelle, désamorcer

Analyser et mettre à plat le différend avec l'intérimaire
Tester sa bonne foi
Trouver des solutions de négociation
Proposer une solution « gagnant » « gagnant »
Prendre congé en validant l'accord retenu
Anticiper les prochains différends

Modalités pédagogiques :

Mises en situation et débriefing à partir des situations d'agence (Candidat qui n'a jamais été contacté, candidat non inscrit, mission compliquée, désaccord sur la paye ...)
Outils d'analyse et de comportement, travail sur la communication verbale et non verbale, Evaluation des acquis, remise d'un support détaillé pour suivre et conforter ses acquis dans la durée, remise d'une attestation de présence individuelle et d'une attestation de formation à la fin de la formation
Validation : évaluation formative par QCM

Tous collaborateurs permanents des agences d'emploi

Groupe de 4 à 10 participants (8 en visio)

Profil des formateurs consultable sur www.managir.com

Évaluation des compétences en début et en fin de formation. Mesure de satisfaction en fin de session. Mesure de satisfaction du donneur d'ordre à ± 8 jours, évaluation par « Avis Vérifiés » à ± 1 mois, mesure de satisfaction et d'impact à ± 3 mois. Possibilité de questionnaire complémentaire par mail pendant 30 jours.

INFORMATIONS ET INSCRIPTIONS
01 45 23 22 22 ou ggury@managir.com

Réf. 315-006
Version 0922