

Gérer les situations d'agressivité en agence d'emploi

2 jours
14 heures

Objectif professionnel : cette formation développe l'aptitude des participants à gérer les situations d'agressivité avec professionnalisme en détectant les signaux d'alerte, en adoptant une posture constructive et en favorisant un dialogue apaisé. Elle contribue à limiter les risques de violence et à prévenir les risques psychosociaux auxquels sont exposés les collaborateurs en agence.

Objectifs pédagogiques :

Evaluer les situations sensibles	Instaurer un dialogue apaisé	Proposer une issue constructive	Gérer la suite d'un épisode traumatique
----------------------------------	------------------------------	---------------------------------	---

Tout collaborateur en agence d'emploi

Prérequis : expérience minimum de trois mois à un poste opérationnel en agence d'emploi

Groupe de 4 à 8 participants

Profil des formateurs consultable sur www.managir.com

1. Evaluer les situations sensibles

Identifier facteurs déclencheurs d'agressivité : organisationnels, relationnels, contextuels
Distinguer incivilités, agressivité et violence
Repérer les signaux révélateurs : micro-signaux corporels, verbaux et para-verbaux
Modalités pédagogiques : exposé, recueil d'expérience des participants, analyse, échanges

2. Instaurer un dialogue apaisé

Pratiquer la dissociation émotionnelle : garder son moi professionnel face à l'attaque personnelle
Identifier les attitudes à adopter et les attitudes à bannir
Identifier les discours à privilégier et les discours à proscrire
Garder son calme pour calmer : langage corporel, ton de voix
Utiliser des techniques de désescalade verbale : CNV, reformulation, effet miroir
Fixer des limites claires sans entrer dans l'escalade
Modalités pédagogiques : apports théoriques sur l'intelligence émotionnelle et la communication non violente, exercices d'application sur la théorie de Jakobson, mises en situation, enregistrements et débriefings

3. Proposer une issue constructive

Prendre en charge l'interlocuteur
Valoriser sa démarche
Utiliser l'écoute active dans son questionnement
Détecter le besoin caché derrière l'agressivité : frustration, peur, injustice ...
Formuler une réponse graduée : compromis, alternatives, orientation vers un tiers
Expliquer la solution proposée
Obtenir l'adhésion sur la suite donnée
Modalités pédagogiques : exercices d'application sur le modèle de Porter, mises en situation, enregistrements et débriefings

4. Gérer la suite d'un épisode traumatique

Mettre en place un debriefing collectif structuré (partage, analyse, suggestions)
Exploiter les ressources internes et externes (soutien managérial, RH, médecine du travail...)
Développer des pratiques d'hygiène émotionnelle : auto-soin, respiration
Formaliser un plan de prévention : suivi, signalement
Modalités pédagogiques : exposé, échanges avec les participants, études de cas

Evaluation 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. 413-011
Version 031025

