

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
---	-------------------------------------	--	--

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

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
Déetecter 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 : autosoin, respiration
Formaliser un plan de prévention : suivi, signalement
Modalités pédagogiques : exposé, échanges avec les participants, études de cas*

Tout collaborateur en agence d'emploi

Groupe de 4 à 8 participants

Profil des formateurs consultable sur www.managir.com

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 questionnement complémentaire par mail pendant 30 jours

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

Réf. 413-011
Version 031025

