

Gestion des incivilités et des situations de violence

Deux jours pour faire face à l'agressivité venue de l'extérieur : désamorcer, se protéger, et savoir ce qui se passe après.

Public	Tout personnel de l'entreprise ou de l'établissement en contact avec le public — 12 participants maximum.
Prérequis	Aucun.
Durée et modalités	2 jours, présentiel uniquement — les mises en situation filmées ne se transposent pas à distance — 12 participants maximum.
Intervenant	Coach formateur spécialisé en management et communication interpersonnelle.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation, le participant est capable de :

- Comprendre les mécanismes de la relation victime-agresseur ;
- Distinguer les faits qui relèvent du code social de ceux qui relèvent du code légal ;
- Identifier les éléments verbaux ou comportementaux amplificateurs de conflit, voire de violence ;
- Savoir gérer ses émotions dans une situation de tension ;
- Se sentir plus à l'aise dans la gestion des conflits.

PROGRAMME SYNTHÉTIQUE

- Jour 1 — Gestion des incivilités : tour de table sur les contextes et les conditions de travail ; le cadre légal de la lutte contre les discriminations ; quiz code social et code légal ; mises en situation filmées et analysées ; techniques de gestion des incivilités — posture, passage de relais, rappel à la loi ; renforcer son écoute ;
- Jour 2 — Gestion des situations de violence : la relation victime-agresseur ; prendre du recul sur l'agression ; mises en situation ; production de fiches conseil en sous-groupes ; le rôle du manager après une agression ; pistes pour limiter les incivilités dans son organisation.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Méthodes de structuration de la pensée, outils issus de la Communication NonViolente, analyses de situations filmées, échanges. Apports théoriques courts. Les mises en situation sont calibrées avec le commanditaire en amont pour rester au niveau de tension utile à l'apprentissage. Plan d'action individuel.

ÉVALUATION

En amont : recueil des attentes et des situations réellement rencontrées (J-8). À chaud : questionnaire de satisfaction et plan d'action individuel ; fiches conseil produites par le groupe remises à l'établissement. À froid : évaluation du transfert 1 à 3 mois après la session. Attestation individuelle de formation.

Accessibilité : formation accessible aux personnes en situation de handicap — contactez notre référent handicap en amont pour étudier toute adaptation (voir page Contact). Programme ajustable sur mesure selon vos enjeux, votre contexte et vos référentiels internes.