

ANDATIME GROUP

88 avenue Charles de Gaulle

92200 NEUILLY SUR SEINE

Email : didier.delouya@andatime.com

Tel : +33173218001



RH02 – Gérer l'agressivité en agence d'emploi

Cette formation s'adresse aux collaborateurs d'agence d'emploi en relation avec les clients ou en situation d'accueil du public. Elle est conçue pour leur permettre de connaître les mécanismes de la violence et de l'agressivité, d'intégrer des techniques pour prévenir les situations explosives et stressantes. Cette formation propose la pratique de ces techniques notamment de communication assertive.

Durée: 14.00 heures (2.00 jours)

Version

2024 du 1 février 2024

Profils des apprenants

- Tout collaborateur d'agence d'emploi

Prérequis

- Aucun

Accessibilité et délais d'accès

Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap

Qualité et indicateurs de résultats

Objectifs pédagogiques

- Connaître les mécanismes de la violence et de l'agressivité
- Adopter les postures corporelles et verbales adéquates
- Canaliser et maintenir une relation positive
- Préserver son énergie et sa motivation

Contenu de la formation

- Comment repérer le processus de conflit : de l'agressivité au passage à l'acte ?
 - L'influence des émotions sur les comportements.
 - Analyser les processus de dominance et soumission.
 - Comprendre les enjeux et les rôles des acteurs du conflit.
 - Prendre du recul sur les situations conflictuelles en décryptant motivations internes, habitudes comportementales, les phases de l'escalade d'un conflit.
 - Anticiper l'agressivité de son interlocuteur.
 - Connaître ses points forts et zones de fragilité face au conflit.
- Comment intégrer les techniques corporelles et verbales pour affronter l'agressivité ?
 - Ne plus être déstabilisé grâce à la pratique du "centrage" corporel.
 - Accroître sa disponibilité et sa résistance face aux conflits.
 - Affronter la violence et les intimidations en utilisant sa voix.

ANDATIME GROUP | 88 avenue Charles de Gaulle NEUILLY SUR SEINE 92200 | Numéro SIRET : 53538579300026 |

Numéro de déclaration d'activité : 11.75.47537.75 (auprès du préfet de région de : PARIS)

Cet enregistrement ne vaut pas l'agrément de l'État.

ANDATIME GROUP

88 avenue Charles de Gaulle

92200 NEUILLY SUR SEINE

Email : didier.delouya@andatime.com

Tel : +33173218001



- Contrôler ses émotions en retrouvant une respiration équilibrée.
- Communiquer avec assertivité, ouverture et confrontation pour faire face au conflit.
- Sortir d'une relation conflictuelle et rétablir la confiance.
- Comment canaliser et transformer l'agressivité ?
 - Comprendre ses attitudes réflexes face au conflit.
 - Maintenir des relations positives.
 - Utiliser le langage adapté à chaque type de personnalité pour mettre en place une relation constructive.
 - Identifier le niveau de stress de son interlocuteur pour y répondre efficacement.
 - Pratiquer le recadrage positif pour garder le contrôle de la situation.
 - Utiliser la régulation ou l'arbitrage pour sortir du conflit.
 - Affronter les conflits en préservant son énergie et sa motivation.

Organisation de la formation

Équipe pédagogique

Expert en ressources humaines disposant également de l'expertise du travail temporaire.

Moyens pédagogiques et techniques

- Mises en situation

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Etudes de cas

Prix

Cette formation est vendue 3360,00 € HT en intra ou 1040.00 € HT par personne en inter.