

APPRÉHENDER LES SITUATIONS D'AGRESSIVITÉ ET DE VIOLENCE

ADOPTER UNE POSTURE PROFESSIONNELLE ADAPTÉE



Horaires : **9 h – 17 h**
Durée : **7 h**
Accessibilité : **Selon
calendrier de
programmation**



Lieu :
A définir



Nombre de
participants :
**6 à 10
personnes**



Prix :
363 € / pers.
Intra-entreprises :
2 579€ (tarif groupe)



Public :
Tout public



A & C s'engage à assurer l'accès de ces formations auprès des personnes en situation de handicap

PRÉREQUIS

Exercer une activité au contact physique/téléphonique des clients/adhérents

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Permettre aux participants de disposer de stratégies relationnelles en situation difficile et mettre en œuvre des comportements adaptés à certaines situations
- Chercher comment apaiser les tensions que peuvent ressentir les clients / adhérents
- Connaître l'organisation mise en place dans l'entreprise pour le salarié victime d'une situation délicate

CONTENU DE LA FORMATION

On abordera sous une forme simulée ou décalée, des situations professionnelles vécues ou prototypiques mettant en relation un usager en souffrance et un professionnel dans le cadre de ses missions.

Mise en situation à partir de cas concrets entre un usager bénéficiaire et un professionnel où circulent agressivité ou violence.

Dans l'entreprise :
Organiser le soutien aux salariés ayant vécu une situation délicate

MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Support pédagogiques
- Mises en situation
- Jeux de rôles

SUIVI ET ÉVALUATION DES ACQUIS

- Auto-évaluation des participants via un questionnaire préalable, à chaud et à + 1 mois
- Evaluation de la formation par les participants.
- Remise d'une attestation de fin de formation.