

# FORMATION QVT – Savoir prévenir et gérer les situations de violence

---

Durée : 2 jours – 14 heures

## PUBLIC CONCERNE

- Managers, responsables d'équipe et collaborateurs confrontés à des situations d'incivilités et de violence dans les relations commerciales ou de services.

---

## OBJECTIFS

- Apprendre à prévenir et gérer les tensions et les conflits en lien avec la clientèle ;
- Savoir faire face aux situations de violence engagées et à leurs conséquences sur le collectif ;
- Apprendre collectivement des situations vécues et réinstaurer un climat propice au travail.

Cette formation vise à donner des outils (connaissance, savoir-faire et savoir être) afin d'agir pour améliorer la sécurité des employés et des clients, tant d'un point de vue préventif que face à un événement ou une situation donnée.

---

## MOYENS PEDAGOGIQUES

- Alliance de savoirs techniques (connaissances, grilles et méthodes d'analyses d'une situation) et comportementaux (savoir-faire et savoir être) ;
- Simulations et training qui favorisent la pratique de façon à donner aux participants une expérience directement utilisable.

---

## INTERVENANT

Consultant formateur en communication interpersonnelle, gestion des conflits, affirmation de soi.

# FORMATION QVT – Savoir prévenir et gérer les situations de violence

---

## PRE-REQUIS

- Etre confronté dans ses fonctions à la gestion de situations d'incivilités ou de violence.

---

## NOMBRE DE PARTICIPANTS

8 à 10 personnes par session.

---

## PROGRAMME

### 1. Se préparer à affronter une situation «délicate ou difficile»

- Les règles de base d'une communication orale sereine et efficace ; l'importance du corps et du non verbal dans la relation ;
- Savoir gérer ses émotions dans les situations stressantes ; utiliser des techniques de préparation aux situations conflictuelles.

### 2. Mises en situation à partir de comportements clients vécus comme « difficiles » par les participants

- Incivilités, tutoiements, altercation, constat d'un délit... ;
- Comprendre les mécanismes de déclenchements, interactions selon typologie des clients, cadre légal... ;
- Les causes, mécanismes et l'évolution d'un conflit ; les moyens d'action ; les différents types de violence ; comment les prévenir ?

### 3. Repérer son autonomie interne et relationnelle :

- La démarche assertive ;
- Autodiagnostic ;
- La maîtrise de ses émotions.

### 4. Apprendre à gérer une situation de violence engagée sans se mettre en danger

- Comment séparer deux clients/ usagers, comment réagir à des insultes, face à une bande agitée... ;
- Développer la confiance et l'affirmation de soi ;
- Assurer sa sécurité et celle de son équipe lors de situations

# FORMATION QVT – Savoir prévenir et gérer les situations de violence

---

- extrêmes (en lien avec les procédures internes) ;
- Pour les managers : la place du management dans la gestion de ces situations et des enjeux d'équipes associées ;
  - Remarquer et «travailler» les différents comportements en situation conflictuelle ; principes de négociation et stratégies de réponse.

Evaluation : validation des apprentissages en fin de formation (QCM) ; questionnaire d'évaluation de la qualité de la formation.



Cette formation vous intéresse ?  
**Demander un devis !**