

Savoir gérer une situation de crise

↳ Communiquer plus sereinement

Public :

- Toute personne amenée à être en contact avec le public

Durée : 1 jour.

Objectifs :

- Savoir repérer les diverses situations auxquelles les agents peuvent être confrontés
- Comprendre les mécanismes du comportement humain, afin d'optimiser leur réactivité, s'adapter à la situation et prendre les meilleures décisions en sachant gérer les émotions et les stress (moi et l'autre)
- Apprendre à gérer, de façon constructive avec sang-froid et professionnalisme, les situations de crise et connaître les limites

Moyens pédagogiques :

La méthode pédagogique utilisée favorise l'écoute, le partage, les propositions et l'implication des stagiaires afin qu'ils comprennent et assimilent ce qu'ils écoutent et qu'ils se sentent à l'aise, notamment lors des exercices. Des outils utilisables de suite, simples et faciles à reproduire pour soi et ses collaborateurs.

Méthodologie :

- Théorie exposée à l'aide de diaporamas Power Point, vidéos
- Supports de formation distribués aux stagiaires
- Participation active des stagiaires à l'élaboration des formations
- Exercices pratiques, jeux de rôle.
- Mises en situation pratique pour visualisation concrète par les stagiaires
- Evaluation tout au long de la formation par questions et exercices pratiques, avec résultats commentés pour mesurer l'atteinte des objectifs ;
- Mise en situation filmée et debriefing pour visualisation concrète par les stagiaires

PROGRAMME

1. Introduction :

- Présentation animateur et stagiaires – expression des attentes
- Les enjeux de la formation
- Les objectifs de la formation
- Plan de la formation

2. Prévenir et analyser les risques pour mieux s'adapter

- ✓ **Analyse des risques et dangers**
 - Définitions : crise, agressivité, violence, malveillance
 - Que peut-il arriver ? : dangers, phénomènes de panique
 - Identifier les facteurs de risque : facteurs favorisant, facteurs déclenchants (exercices en groupe)
 - Connaître les différents types de comportements
 - Validation des acquis par exercices et résultats commentés
- ✓ **Mieux anticiper les crises**
 - Mesures préventives : détecter les crises, identifier ce qui risque de poser problème
 - Evaluer la situation : symptômes, seuil acceptable
 - Se préparer : stratégie
 - Validation des acquis par questions et résultats commentés

APRES-MIDI

3. Comprendre les comportements en situation de crise à la lumière des dernières recherches en neurosciences

- ✓ **Nos mécanismes de fonctionnement**
 - Comment se créent nos émotions, comportement et rapports de force ?
 - Pourquoi les personnes sont-elles agressives ? Caractéristiques des agresseurs
 - Comment identifier les personnes qui vont poser problème et qui peuvent devenir dangereuses ?
 - Agressivité défensive et offensive : la reconnaître pour mieux agir, jeux de rôle
- ✓ **Comprendre les mécanismes du stress et sa réactivité émotionnelle en situation d'incertitude et de crise**
 - Pourquoi stresse-t-on ?
 - Quels sont les différentes façons de réagir suivant les types de stress ?
 - Identifier et interpréter son propre stress : exercices pratiques d'auto évaluation du stress

4. Apprendre à maîtriser ses émotions et le stress grâce à la gestion des Modes Mentaux (GMM)

- Comment adopter un état d'esprit serein et rationnel ? exercices de GMM pour faciliter la prise de recul et l'acceptation d'une situation perçue comme difficile, pour développer ses capacités d'adaptation et élargir son point de vue sur la situation
- Réduire ses intolérances et faciliter la compréhension mutuelle : exercices de GMM
- Construire un plan d'action individuel pour ancrer durablement son bien-être au quotidien