

# Désamorcer les situations agressives



PRÉSENTIEL

## Prévenir et désamorcer les situations agressives

Savoir distinguer les 3 formes d'agressivité pour mettre en œuvre la stratégie adaptée  
Comprendre les causes d'un conflit et le mécanisme des émotions (notions simplifiées de neurosciences)  
Connaître les mécanismes d'une agression et être capable d'anticiper pour éviter l'escalade  
Adopter les bonnes stratégies de communication verbales et non verbales pour calmer une personne agressive (décryptage et utilisation du langage du corps)  
Réagir à une tentative d'intimidation ou à des menaces  
Désamorcer la violence verbale  
Repérer les signes avant coureurs d'un passage à l'acte chez une personne agressive  
Utiliser les règles de l'auto protection et acquérir des automatismes pour bien réagir face à l'agression, dans les limites du cadre légal

## Renforcer la maîtrise de soi

Évaluer son mode de fonctionnement en situation de tension  
Connaître les mécanismes physiologiques et psychologiques du stress  
Découvrir et utiliser des outils de gestion du stress (corporels, émotionnels et cognitifs)  
Maîtriser son stress émotionnel en situation  
Optimiser ses capacités d'adaptation

## OBJECTIFS

Mieux anticiper les situations à risque  
Améliorer sa capacité à communiquer en situation difficile  
Savoir désamorcer l'agressivité d'un interlocuteur  
Améliorer sa confiance en soi  
Gérer son stress et ses émotions en situation

## PRÉ-REQUIS

Aucun

## PUBLIC

Toute personne exposée dans un cadre professionnel aux activités, aux agressions verbales avec risque d'agression physique

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

### AVANT LA FORMATION: IMPLIQUER

Questionnaire pré-formation et/ou recueil des besoins pour préciser les attentes individuelles

### PENDANT LA FORMATION: APPLIQUER

Méthodes actives et participatives  
Mises en pratique (70%), échanges (20%) et apports théoriques (10%)  
Elaboration de son plan d'actions personnalisé

### APRÈS LA FORMATION : ACCOMPAGNER

Rappels de contenu envoyés par mail  
Suivi post-formation

## RESSOURCES PÉDAGOGIQUES

Support de cours, exercices

## ÉVALUATION

### Évaluation des compétences

Tests, cas pratiques, exercices, mises en situation, jeux de rôle...

### Évaluation de la formation

Questionnaire de satisfaction stagiaire  
Synthèse fin de stage du formateur

## VALIDATION

Attestation de fin de formation  
Attestation de présence

## MODALITÉS DE SUIVI D'EXÉCUTION DE LA FORMATION

Le contrôle de l'exécution de la formation est assuré par le formateur

## DATES

Cf planning

## Référents pédagogiques

Nos intervenants sont des spécialistes du domaine visé et sont sélectionnés selon un processus de qualification très rigoureux permettant d'évaluer notamment : leur expérience professionnelle, leurs compétences pédagogiques, leur capacité d'animation, leur personnalité et leur créativité...