

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...