

Faire face à l'agressivité et adapter son comportement

Public :	Toute personne en contact avec le public.
Prérequis :	Aucun
Durée :	2 jours (14 heures)
Objectifs :	A l'issue de la formation, le participant est capable de : Faire face à l'agressivité et adapter son comportement. Maîtriser les techniques de communication appropriées. Comprendre l'origine des comportements agressifs. Identifier les mécanismes en jeu dans les manifestations d'agressivité.

Programme :

Conserver une posture qui permet de se mettre en sécurité.

- Développer une communication interpersonnelle (apports théoriques) et corporelle (application pratique) qui permet de désamorcer le conflit.

Apprendre à comprendre les éléments annonciateurs de l'agressivité pour savoir les désamorcer.

- Savoir évaluer la distance qui permet de rester en sécurité le plus longtemps possible et savoir la conserver en cas de tentative de « rupture » de cette distance

Dépasser le stress d'une situation.

- Comprendre le stress de l'autre
- Vigilance et déplacement : savoir se laisser ce temps par des déplacements appropriés et en toute sécurité

Comprendre les mécanismes permettant de faire appel à ses ressources émotionnelles

- Prendre confiance pour ne pas se laisser tétaniser par un contact physique

Découvrir et développer les facteurs de confiance en soi

- Techniques permettant de neutraliser une attaque physique tout en préservant sa propre sécurité et celle de l'agresseur

Savoir prendre en considération l'ensemble de la situation

- Apports théoriques/communication
- Techniques permettant de neutraliser une attaque physique tout en préservant sa propre sécurité et celle de l'agresseur

Méthode pédagogique :

Transmission des apports théoriques par des exposés et des exercices.

Pédagogie active et pratique : alternance entre présentation des concepts, cas pratiques basés sur les expériences des participants. Débriefings collectifs et individuels. Rappels théoriques.

Découverte des enseignements par le questionnement et les échanges avec et entre les participants.

Modalités d'inscription :

L'inscription est validée par un entretien téléphonique ou physique.

Modalités d'évaluation :

Le participant doit s'auto-évaluer au début et à la fin de la formation. Cette auto-évaluation est complétée par un questionnaire de fin de formation pour évaluer les compétences acquises durant de la formation et un questionnaire de satisfaction.