

FAIRE FACE AUX SITUATIONS D'AGRESSIVITE, DE VIOLENCE ET D'INCIVILITE

En résumé

Un parcours de formation action personnalisé pour connaître toutes les méthodes pour ne pas vous laisser dominer et surtout affaiblir ou affecter par ce type de situations. Les situations difficiles liées à l'incivilité, à l'agressivité et à la violence sont fréquentes, surtout dans les entreprises qui accueillent du public. L'acquisition de techniques adaptées et le développement de son intelligence émotionnelle permettent d'y faire face.

Objectifs

À l'issue du parcours, vous serez en capacité de :

- Construire un argumentaire improvisé,
- Développer son imaginaire pour renforcer ses capacités de répartie,
- Gagner en confiance dans les situations orales à forte déstabilisation et répondre avec assurance.

» Participant

Toute personne confrontée à des manifestations d'incivilité, d'agressivité, de violence et souhaitant acquérir des techniques pour mieux vivre et gérer les contacts avec des publics difficiles

» Pré-requis

Cette formation ne nécessite aucun pré-requis.

Programme

- Travail autour des concepts violence, agressivité, incivilité
- Les déterminants des conduites agressives
- Les différentes manifestations de l'agressivité
- Les mécanismes des comportements agressifs
- Les facteurs déclencheurs de réactions agressives
- Décoder nos propres mécanismes d'agressivité
- La pression de l'environnement
- L'état mental sous stress
- Les surcharges émotionnelles
- Les comportements et attitudes de survie
- Prévenir sa propre agressivité
- Prendre en compte les différences culturelles
- Prévention des risques de violence
- Reconnaître les indices de violence potentielle Déceler les stratégies d'agression
- Les stratégies d'intervention possibles
- Savoir prendre du recul sur la situation Décoder les comportements problématiques
- Communiquer positivement en pratiquant l'écoute active et la reformulation apaisante
- Exprimer un refus sans agressivité Savoir désamorcer la colère
- Réagir de façon appropriée aux attaques verbales, menaces, intimidations
- Désarmer la colère
- Gérer ses émotions
- Communiquer en situation d'hostilité Utiliser des outils verbaux et non-verbaux
- Prendre du recul
- Anticiper les situations difficiles
- Mieux écouter pour mieux comprendre
- Communiquer de façon constructive
- S'affirmer en respectant l'autre
- Créer un environnement favorable

FAIRE FACE AUX SITUATIONS D'AGRESSIVITE, DE VIOLENCE ET D'INCIVILITE

Méthodes, moyens et suivi

» Méthodes pédagogiques

- Nombreux exercices pratiques et cas de synthèse pour acquérir les bons réflexes.
- Alternance d'apports théoriques et d'applications pratiques.
- Pédagogie active : échanges, analyses de pratiques, mises en situation, cas réels d'entreprises
- Support de formation remis aux participants.

» Moyens techniques

» Moyen d'appréciation de l'action

Lors de la formation, les participants sont soumis à des mises en situation, des exercices pratiques, des échanges sur leurs pratiques professionnelles permettant un contrôle continu de leur progression et du développement de connaissances et de compétences acquises conformément aux objectifs visés.

» Suivi de l'action

Les acquis sont évalués en cours et en fin de formation notamment au travers de QCM, mises en situations, mises en pratiques, présentations ... qui feront l'objet d'une analyse/correction et d'un retour du formateur.

Une évaluation de satisfaction est complétée par les participants et un tour de table collectif est réalisé avec le formateur en fin de formation.

» Accessibilité

Nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite.

CCI Formation est un relais auprès des acteurs du handicap pour répondre le mieux possible à votre demande de formation.

N'hésitez pas à prendre contact avec notre référent Handicap pour que nous étudions votre demande.

Un conseiller formation vous répondra sous 48h.

FAIRE FACE AUX SITUATIONS D'AGRESSIVITE, DE VIOLENCE ET D'INCIVILITE

Évaluations de la formation

Une évaluation des acquis sera réalisée en fin de formation par le formateur. Elle permettra d'attester de l'acquisition des connaissances et développement des compétences par le stagiaire à l'issue de la formation.

Intervenant

Cette formation est animée par un consultant professionnel formateur spécialisé dans les domaines de formation.

Tous nos formateurs répondent aux normes exigées par notre système qualité.

Formation en InterIntra

1360€ net de taxe / personne certification non comprise

Durée

2 jour(s)
14 heure(s)

Autres détails