

FAIRE FACE À UN PUBLIC DIFFICILE



FORMATION COLLECTIVE		FORMATION INDIVIDUELLE / BINÔME	
DURÉE	2 JOURS (14 heures)	DURÉE	2 JOURS (14 heures)
TARIF*	910 €	TARIF*	1790 € soit 895 € par personne en binôme
DATE 2021	17, 24 juin 18, 25 nov.	DATE 2021	Dates à programmer ensemble

*non assujetti à la TVA

► **Profil des participants**

- Toute personne confrontée à des situations d'agressivité et souhaitant acquérir des techniques pour mieux vivre et gérer les contacts avec des publics difficiles

► **Prérequis**

- Pas de Pré-requis

► **Objectifs**

- Connaître les indicateurs d'agressivité et d'incivilité
- Identifier les facteurs déclenchants et les situations pouvant engendrer des comportements agressifs
- Développer la maîtrise de soi pour éviter l'escalade dans le conflit
- Savoir désamorcer l'agressivité et gérer les situations difficiles
- Accompagner et gérer l'après-crise

► **Méthode pédagogique**

- Pédagogie active basée sur des jeux de rôle permettant de s'approprier le savoir-faire et le savoir-être nécessaires dans les situations d'agressivité
- Echanges d'expériences
- Evaluation des acquis à partir d'un quiz rempli par chaque stagiaire au début et à la fin de la formation
- Un support pédagogique sera remis à chaque participant

► **PROGRAMME****1. Clarifier les signaux d'agressivité, d'incivilité et de violence**

- Les signaux non verbaux, verbaux, comportementaux en cas d'agressivité et d'incivilité
- Les mécanismes psychologiques en jeu
- Les facteurs déclencheurs et les causes les plus fréquentes

2. Décoder et gérer nos propres réactions d'agressivité

- Les réactions émotionnelles et les mécanismes de défense
- Savoir retrouver son calme pour faire baisser la pression
- Prendre en compte les différences culturelles

3. Faire face à l'agressivité

- Maîtriser ses émotions par les techniques de détente
- Prendre du recul pour garder le contrôle de la situation
- S'approprier des techniques pour désamorcer la colère de son interlocuteur
- Passer de l'affrontement à l'apaisement
- Savoir écouter l'interlocuteur agressif et comprendre ses besoins
- Développer sa capacité à argumenter et à négocier en fonction des besoins réciproques
- Savoir exprimer un refus sans agressivité

4. Comment récupérer suite à une interaction agressive

- Savoir évacuer les tensions
- Les attitudes ressources
- Les échanges au sein de l'équipe