

Gérer l'agressivité et les incivilités

Objectifs pédagogiques

- Acquérir une pratique de désamorçage de situations conflictuelles
- Savoir poser des limites face à un comportement débordant
- Mieux cerner les situations perçues comme dangereuses et savoir se protéger
- Gérer son stress et agir au mieux sur celui des autres

Public : Toute personne amenée à faire face à des situations d'agressivité et d'incivilités et désireuses d'y faire face de manière constructive.

Prérequis
Aucun

Durée
1 jour - 7h - présentiel

Participants
6 à 10

Dates intra
Nous contacter

Programme

- Différencier incivilités, agressivité, violence
- Comprendre et identifier les déclencheurs des comportements agressifs
- Repérer ses propres tensions, reconnaître les signaux corporels et évaluer l'intensité à tout moment
- Expérimenter des techniques simples et efficaces pour réduire anxiété et stress, en situation tendue comme sur le long terme
- Installer une régulation durable afin de préserver son équilibre et soulager la charge mentale
- Lever les blocages par l'utilisation d'outils
- Découvrir et pratiquer une méthode éprouvée d'analyse et de gestion de 4 types de comportements difficiles
- traiter les plaintes et les critiques de manière constructive
- Faire cesser un débordement, poser une limite lorsque cela devient trop personnel

Expérimenter le « V sécuritaire », en appui temporaire avant l'intervention du service sécurité

➡ À l'issue de la formation, les stagiaires seront en mesure de gérer l'agressivité et les incivilités.

Gérer l'agressivité et les incivilités

Méthodes pédagogiques

- Formations/actions s'appuyant sur les expériences des participants
- Progression pédagogique affinée par l'alternance d'exposés interactifs, de travail individuel, d'ateliers sous-groupes, de simulations et de débriefings collectifs
- Intégration de séquences Ludo-pédagogiques (jeux de rôles, simulations) : usage structuré du jeu pour engager, expérimenter en sécurité et ancrer durablement des compétences immédiatement transférables au poste

Moyens pédagogiques

- Exercices transverses et situations spécifiques
- Support de formation synthétique reprenant l'essentiel des apports

Évaluation et validation des acquis

- Évaluation de préformation
- Évaluation des acquis en cours de formation (ateliers de cas pratiques)
- Évaluation de satisfaction des participants à chaud
- Attestation de présence

Inscription

- Validation de l'inscription par bon de commande et convention de formation
- Prise en compte de l'accès aux personnes en situation de handicap, après échanges et ajustements nécessaires

Compétences de la formatrice : Denise Germanaud

- Master Formation – CNAM (2005)
- Master Coach – Institut de Coaching International, Genève (2016)
- 19 années d'expérience pédagogique en conception et animation de stages
- 17 années salariées à des postes transverses et à responsabilités managériales

Vos attestations

- Une attestation d'assiduité est remise au stagiaire ayant participé à l'ensemble de la formation
- Un certificat de réalisation est délivré à l'entreprise