



SECURITE

## Gestion de l'incivilité et des risques d'agression

<p><b>Objectifs :</b> Apprendre à gérer les situations conflictuelles et à prévenir les risques d'agression physique.</p>	<p><b>Personnes concernées</b> Ce stage s'adresse à tout employé exposé aux incivilités et à l'agressivité du public</p> <p><b>Pré requis :</b> Aucun.</p>
<p><b>PROGRAMME</b></p>	
<p><i>Savoir reconnaître les différentes formes d'agressivité (agressivité offensive, agressivité défensive, agressivité pathologique) pour mettre en œuvre la stratégie adaptée.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Comprendre le mécanisme des émotions et les causes d'un conflit</li> <li>+ Calmer une personne agressive, ou comment : <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Rester "zen" face au refus et à l'agressivité</li> <li>✓ Désamorcer la colère ou le mépris d'un interlocuteur</li> <li>✓ Comprendre les motivations de votre interlocuteur</li> <li>✓ Se faire écouter et entendre</li> </ul> </li> <li>+ Savoir formuler un refus, effectuer un recadrage</li> <li>+ Renforcer sa confiance en soi pour faire face aux agressions verbales</li> <li>+ Maîtriser son stress émotionnel en situation</li> <li>+ Repérer les signes avant coureurs d'un passage à l'acte chez une personne agressive</li> <li>+ Savoir agir pour se protéger en cas de menace ou de risque physique</li> </ul> <p>▪ <b>Exercices pratiques en situation : jeux de rôles filmés</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Utiliser la synchronisation pour établir le contact</li> <li>+ Renforcer sa stabilité physique et émotionnelle (attitude et respiration)</li> <li>+ Désamorcer l'agressivité d'un client mécontent</li> <li>+ Exprimer un refus, annoncer une mauvaise nouvelle, recadrer un client agressif, réagir face à une tentative d'intimidation, ou en cas de menaces</li> <li>+ Se protéger en cas d'agression physique (méthode « Safe Control »)</li> </ul> <p>▪ <b>Durée</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Durée typique : 2 jours, consécutifs ou non. Formation adaptable en fonction des impératifs de disponibilité des personnels concernés</li> </ul>	<p><b>PEDAGOGIE</b></p> <p><b>Le Formateur</b> Spécialiste de la sécurité.</p> <p><b>Méthode pédagogique</b> Mise en situation dans des conditions très proches de la réalité.</p> <p>Notre formation repose sur l'alternance entre des apports théoriques sur le comportement humain et des exercices pratiques (jeux de rôles, ...).</p> <p><b>Intra entreprise</b> Lieu de formation : dans la ville de votre choix.</p> <p><b>Inter entreprise</b> Tarif par personne.</p> <hr/> <p style="text-align: center;"><b>2 jours</b></p> <hr/> <p style="text-align: center;"><b>1 090 €H.T.</b></p> <hr/> <p style="text-align: center;">Réf : SEC006</p>

Catalogue PROFORMALYS – 700 stages inter entreprises – partout en France

Tél. : 01 48 74 29 45 - Mail : [contact@proformalys.com](mailto:contact@proformalys.com) - Fax : 01 48 74 39 98  
Informations, dates de stage et inscriptions sur [www.proformalys.com](http://www.proformalys.com)