

Gestion de l'incivilité et des risques d'agression

<p>Objectifs : Apprendre à gérer les situations conflictuelles et à prévenir les risques d'agression physique.</p>	<p>Personnes concernées Ce stage s'adresse à tout employé exposé aux incivilités et à l'agressivité du public</p> <p>Pré requis : Aucun.</p>
<p align="center">PROGRAMME</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"> + Comprendre le mécanisme des émotions et les causes d'un conflit + Calmer une personne agressive, ou comment : <ul style="list-style-type: none"> ✓ Rester "zen" face au refus et à l'agressivité ✓ Désamorcer la colère ou le mépris d'un interlocuteur ✓ Comprendre les motivations de votre interlocuteur ✓ Se faire écouter et entendre + Savoir formuler un refus, effectuer un recadrage + Renforcer sa confiance en soi pour faire face aux agressions verbales + Maîtriser son stress émotionnel en situation + Repérer les signes avant coureurs d'un passage à l'acte chez une personne agressive + Savoir agir pour se protéger en cas de menace ou de risque physique <p>▪ Exercices pratiques en situation : jeux de rôles filmés</p> <ul style="list-style-type: none"> + Utiliser la synchronisation pour établir le contact + Renforcer sa stabilité physique et émotionnelle (attitude et respiration) + Désamorcer l'agressivité d'un client mécontent + Exprimer un refus, annoncer une mauvaise nouvelle, recadrer un client agressif, réagir face à une tentative d'intimidation, ou en cas de menaces + Se protéger en cas d'agression physique (méthode « Safe Control ») <p>▪ Durée</p> <ul style="list-style-type: none"> + Durée typique : 2 jours, consécutifs ou non. Formation adaptable en fonction des impératifs de disponibilité des personnels concernés 	<p align="center">PEDAGOGIE</p> <p>Le Formateur Spécialiste de la sécurité.</p> <p>Méthode pédagogique 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><u>Intra entreprise</u> Lieu de formation : dans la ville de votre choix.</p> <p><u>Inter entreprise</u> Tarif par personne.</p> <hr/> <p align="center">2 jours</p> <hr/> <p align="center">1 150 €H.T.</p> <hr/> <p align="center">Réf : SEC006</p>

Organisme de formation PROFORMALYS – Formations Sécurité partout en France