

OBJECTIFS :

- ❖ Identifier les interlocuteurs difficiles
- ❖ Détecter les facteurs déclenchant d'une situation conflictuelle
- ❖ Relativiser la difficulté de la situation et apporter une vision objective
- ❖ Préserver son équilibre personnel

PUBLIC :

- ❖ 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.

PRE REQUIS :

- ❖ Aucun

METHODE ET MOYENS PEDAGOGIQUES :

- ❖ Travail à partir des expériences du/des participants
- ❖ Exercices de recentrage et de développement-jeux de rôles.
- ❖ Analyse transactionnelle

PROGRAMME :

Jour 1

Travail autour des concepts de violence, agressivité, incivilité

- ❖ La violence, l'agressivité et l'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

Jour 2

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 façon appropriée aux attaques verbales, menaces, intimidations

- ❖ Désarmer la colère
- ❖ Gérer ses émotions
- ❖ Communiquer en situation d'hostilité
- ❖ Utiliser les outils verbaux et non-verbaux
- ❖ Prendre du recul

Faire face aux situations d'agressivité, de violence et d'incivilité

662 € par personne

Dates

08 et 09 juillet 2019

Lieu de formation et contact

CCI Formation
9 rue Claude Gelée
88000 ÉPINAL

Sylvia BERTRAND
s.bertrand@vosges.cci.fr

Durée

2 jours soit 14 heures

Horaires

8h30-12h00
13h30-17h00

Anticiper les situations difficiles

- ❖ Mieux écouter pour mieux comprendre
- ❖ Communiquer de façon constructive
- ❖ S'affirmer en respectant l'autre
- ❖ Créer un environnement favorable

SUIVI ET ÉVALUATION DES RÉSULTATS :

- ❖ Feuille d'émargement signée par demi-journée par le formateur et les stagiaires.
- ❖ Document d'évaluation de satisfaction, test d'acquis, attestation de présence, attestation de formation individualisée.

PROFIL FORMATEUR :

- ❖ Nos formateurs sont des spécialistes du domaine concerné : pédagogues, ils ont une expérience professionnelle significative.

Faire face aux situations d'agressivité, de violence et d'incivilité

662 € par personne

Dates

08 et 09 juillet 2019

Lieu de formation et contact

CCI Formation
9 rue Claude Gelée
88000 ÉPINAL

Sylvia BERTRAND
s.bertrand@vosges.cci.fr

Durée

2 jours soit 14 heures

Horaires

8h30-12h00
13h30-17h00