

GESTION DE L'AGRESSIVITE DU PUBLIC

Durée :	4 heures
Lieu :	Dans les locaux du client
Public :	Toute personne
Effectif :	De 4 à 10 participants
Prérequis :	Aucun prérequis
Modalités :	Formation en présentiel
Tarif :	Sur Devis

Objectifs de la formation

- Identifier les signaux d'alerte et les causes de l'agressivité chez l'utilisateur.
- Maîtriser leurs propres réactions émotionnelles face à une situation de tension.
- Appliquer les techniques de désescalade verbale et comportementale adaptées.
- Poser des limites fermes face aux comportements inacceptables ou violents.
- Mettre en œuvre la procédure post-incident pour se préserver et signaler les faits

Contenu pédagogique

- Les 4 types d'agressivité
- La régulation corporelle et vocale
- La désescalade selon le type d'agressivité
- Poser le cadre et gérer l'agressivité

Déroulement de la session

Partie théorique

- Apports théoriques indispensables pour pouvoir appréhender la notion de gestion d'agressivité et les comportements à adapter

Partie pratique

- Études de cas, jeux de rôle, analyse de situations professionnelles, exercices de communication.

Modalités d'évaluation

- Une évaluation formative des acquis sera réalisée par un questionnaire en fin de journée
- Chaque salarié se verra remettre un certificat de formation.

Les + de MC FORMATION

- Formation adaptée à votre secteur d'activité.
- Nombreuses mises en situation.
- Possibilité de personnaliser les cas pratiques selon vos problématiques internes



