



Prévenir et gérer l'agressivité

Formation professionnelle - courte | Sans niveaux spécifiques



Dans les métiers en contact avec le public, cette formation vous apprend à comprendre et gérer l'agressivité, désamorcer les conflits et réagir avec calme et sécurité pour préserver relation et intégrité.

TARIF

680€ nets

Effectif min. de démarrage : Sous réserve d'inscrits suffisants

DURÉE ET RYTHME

2 jours

LIEUX

Inter-entreprise
Mende

Intra-entreprise
Possibilité avec tous les Purple Campus d'Occitanie (sur devis)

MODALITÉS D'ACCÈS

7 jours au plus tard avant le début de la formation sous réserve d'acceptation de financement

PUBLIC ET PRÉ-REQUIS

Public cible

- Tout le personnel accueillant du public

Pré-requis et niveau d'entrée

- Aucun pré-requis

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Identifier les mécanismes de l'agressivité et de choisir une posture adaptée.
- Mettre en œuvre des techniques de communication bienveillante et d'écoute active pour désamorcer un conflit professionnel.
- Appliquer des techniques simples et sécurisées de protection personnelle, dans le respect du cadre légal et en dernier recours

MODALITÉS VALIDATION & ÉVALUATIONS

Validation

- En début de formation : test de positionnement ou entretien de diagnostic

Evaluations

- En fin de formation : Evaluation des acquis de la formation, délivrance attestation de fin de formation et ou certificat de réalisation.
- Enquête de satisfaction à chaud et à froid

97,77%

des clients recommandent les formations en Développement des compétences de Purple Campus

LANGUE D'ENSEIGNEMENT

Français

ÉQUIPES & MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Formateurs experts des domaines et qualifiés par Purple Campus dans le cadre de sa démarche Qualité

Pédagogie active et multimodale, analyse de cas concrets, mise en situation, travail personnalisé en entreprise...

Salles de formation équipées pour une pédagogie active – plateaux techniques, Environnement Numérique de Travail (ENT), logiciels métiers

CO-TRAITANCE

Non

ACCESSIBILITÉ

Toutes les formations dispensées par Purple Campus se déroulent dans des conditions qui répondent aux exigences réglementaires et légales pour l'accueil des personnes en situation de handicap.

Délais d'accès : durée d'instruction du dossier

PROGRAMME

1. Comprendre et gérer l'agressivité

• Compréhension des mécanismes de l'agressivité

- Qu'est-ce que l'agressivité ? Différence entre agressivité et violence
- Les déclencheurs et facteurs aggravants (stress, frustration, malentendus)
- Identifier et comprendre ses propres réactions face à l'agressivité

• Techniques de gestion de l'agressivité

- Techniques pour désamorcer une situation agressive (posture, ton, mots-clés)
- Exercices pratiques : mises en situation et jeux de rôle
- Gestion émotionnelle : rester calme et assertif face à une montée d'agressivité

2. Introduction à la communication bienveillante

• Les principes de la communication bienveillante

- Identifier ses besoins et émotions
- Exprimer clairement ses attentes sans jugement ni critique
- Pratiquer l'écoute active pour mieux comprendre son interlocuteur

3. Gérer des situations complexes

- Combiner communication bienveillante et techniques de désamorçage
- Analyse collective et feedback
- Réflexion personnelle : identifier ses points forts et axes d'amélioration
- Élaboration d'un plan d'action pour appliquer les apprentissages au quotidien

4. Initiation self-défense

• Principes fondamentaux de self-défense

- Comprendre les bases légales de la légitime défense
- Gérer une situation d'agression : analyse et priorisation de la fuite ou de l'affrontement
- Postures de défense : se protéger efficacement
- Techniques simples pour se dégager (mains, poignets, saisies)
- Techniques de neutralisation non-violentes
- Simulations encadrées : gérer le stress en situation de menace

AUTRES FORMATIONS

- Assertivité : s'affirmer dans les échanges professionnels
- Gestion des conflits professionnels
- Gestion du temps et des priorités
- Prise de parole en public : capter son auditoire

