BERNAT
CONSEIL & FORMATION

FORMATION
GESTION DE L'AGRESSIVITÉ

DURÉE

7 heures, soit 1 jour

PRÉ-REQUIS

Aucun

INTERVENANT

Formateur qualifié

LIEU

Dans votre entreprise ou dans nos locaux

PUBLIC

- 10 personnes maximum
- Pour les PMR nous consulter

MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- Formation interactive basée sur un apport théorique et des exercices pratiques
- Travaux individuels et en groupes
- Vidéoprojecteur
- Tapis, chronomètre

OBJECTIFS

- Savoir reconnaître la naissance d'un conflit et comprendre les mécanismes de l'agressivité
- Connaître et comprendre les différentes formes de violences et d'incivilités
- Savoir désamorcer les situations conflictuelles par un comportement et un langage adapté
- Apprendre à préserver un équilibre émotionnel et à contrôler son stress en cas de situation difficile
- Maîtriser des gestes efficaces de défense lorsqu'un opposant devient violent

CERTIFICATION

-Évaluation faite tout au long de la formation
-Attestation de formation (de réussite ou d'échec) remise à chaque stagiaire
-Une évaluation de satisfaction sera demandée aux participants

DOCUMENTS PÉDAGOGIQUES

-Livret de rappel des acquis remis à chaque stagiaire

BCF
ZAC de Brimont – 47550 BOE
06.70.60.35.60 - 06.73.09.58.86 817 559 941 R.C.S Agen
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 72 47 01264 47
auprès du préfet de région Nouvelle-Aquitaine

BERNAT
CONSEIL & FORMATION

PROGRAMME

- Définition des objectifs de formation

- Introduction à la gestion des incivilités (chiffres, typologie, loi...)

- Les mécanismes d'apparition et d'évolution de l'agression

- Les outils à notre disposition (prévention, communication, assertivité, proxémie)

- Gérer les incivilités dues au mécontentement

- Gérer la violence verbale

- Gestion du stress en situation difficile

- Se protéger d'une agression physique avec des gestes simples

- Traiter les conséquences (post-trauma) d'une agression