

## PRÉVENIR ET GÉRER LES SITUATIONS D'AGRESSIVITÉ

Réf	Modalité	Durée	Nb stagiaires
RDEVPPRSITAGRA-LEG14	Présentiel/Distanciel	2.0 jour(s) - 14.0h	10



### OBJECTIFS

- Comprendre et identifier les différents types d'agressivité, leurs causes et les manifestations possibles
- Etre capable d'adapter son attitude et sa communication (verbale et non-verbale) pour désamorcer l'agressivité d'un interlocuteur
- Identifier les signes de dangerosité d'une situation pour pouvoir anticiper et assurer sa sécurité
- Acquérir des capacités de protection de soi et des autres et savoir sécuriser une situation à risque dans un cadre professionnel
- Connaître le cadre juridique et éthique
- Connaître les manifestations du stress émotionnel généré par les situations de violence, et apprendre à les maîtriser afin de ne pas être débordé ni inhibé en situation critique
- Savoir gérer son stress au quotidien afin d'en éviter les effets nocifs à long terme



### A QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION ?

#### Public

Tout professionnel en contact avec le public, et ayant à faire face à des situations de tension.

#### Pré-requis

Aucun.



### CONTENU

#### Les différents types d'agressivité

- Agressivité offensive et agressivité défensive : des sources et des moyens d'action différents
- Agressivité en lien avec les phénomènes d'addiction et avec les pathologiques mentales
- Notions simplifiées de neurosciences.

#### Communiquer en situation difficile

- Analyse et utilisation du langage non verbal
- Gérer « les risques d'escalade » de la violence : création d'un lien, écoute active, questionnement, reformulation, information...
- Comment faire une remarque, gérer une objection, exprimer un refus... sans déclencher d'agressivité

#### Désamorcer l'agressivité



#### REZO PARTAGE

3C rue Irène Joliot Curie, 38320 Eybens  
Tél. 04 76 18 06 81 – service-clients@rezo-partage.com  
SCOP SARL au capital variable (25 000€) - RCS  
Grenoble – SIRET : 809 267 339 00046

- Désamorcer l'agressivité défensive
- Faire face à l'agressivité offensive

### Détecter les signes avant-coureurs de la violence

- Les attitudes et les gestes prédictifs
- Les rituels agressifs « défensifs » : alarme, escalade, passage à l'acte
- Les rituels agressifs « offensifs » : la règle des « 4D »

### Prévenir et gérer les situations de violence

- Attitude permettant de développer sa stabilité physique et émotionnelle
- Comment se positionner face à une personne menaçante : notion de garde passive
- Comment se protéger instinctivement et simplement d'une agression physique
- Comment agir en situation critique : face à un groupe, en cas de menace, face à une personne armée...

### Cadre juridique et éthique

- Droits et devoirs du citoyen : responsabilités civile et/ou pénale, légitime défense

### Se maîtriser en situation difficile

- Les causes et les mécanismes psycho-physiologiques du stress
- Comment rester maître de soi en situation de tension ?



## PÉDAGOGIE

Cette formation est construite sur une alternance d'apports théoriques, de vidéos de cas concrets et d'exercices pratiques.

Elaboration d'un plan d'actions individuel à mettre en œuvre dans sa pratique professionnelle suite à la formation.



## GESTION DES ACQUIS

### Méthodes d'évaluation

- Evaluation pré-formative : évaluation des compétences actuelles via la grille d'auto-positionnement remplie avant la formation
- Evaluation de suivi : évaluation du développement des compétences via la grille d'auto-positionnement remplie à l'issue de la formation
- Evaluation de satisfaction

### Validation des acquis

Attestation de fin de formation REZO



## FORMATEUR ET PARTENAIRE

Ingénieur, MBA, anciennement Vice-Président d'une entreprise américaine. 30 ans d'expérience à l'international en outsourcing.

Management d'équipes interculturelles et négociation à l'international.

Auteur d'ouvrages sur le management interculturel,

Formateur régulier au management interculturel, Négociateur de crise.



## ACCESSIBILITÉ

Les personnes en situation de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à nous contacter directement afin d'étudier ensemble les solutions d'aménagement.