

Programme de formations

Optim'RH

Conseil en stratégie des ressources humaines

EFFICACITE PERSONNELLE ET PROFESSIONNELLE PROFFPROFESSIONNELLPRO FESSIONNEL

Programmes de formation V1 10/11/2022

Optim'RH – 14 Avenue du Général de Gaulle 94170 Le Perreux-sur-Marne
SIRET 883 793 648 00014 - FR FR28883793648 – Code APE 96.09Z

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 11941142794 auprès du Préfet de région d'Ile-de-France

Tel : 06 37 67 36 20 – [mail : lydialecusson@optimrh.fr](mailto:lydialecusson@optimrh.fr)

<h2 style="margin: 0;">Rester calme face à un agressif</h2> <p style="margin: 0;"><i>Comprenez la psychologie de l'agresseur et maîtrisez vos réactions pour désamorcer les conflits.</i></p>	
Public concerné,	<p>Cette formation s'adresse à toute personne qui :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Est confrontée à des situations d'agressivité verbale dans son environnement professionnel. • Souhaite apprendre à rester calme et à désamorcer les conflits. • Veut mieux comprendre la psychologie de l'agresseur pour réagir de manière constructive.
Prérequis, modalités et délai d'accès	<ul style="list-style-type: none"> • Aucun prérequis n'est nécessaire pour suivre cette formation. • Modalités d'accès : A la signature du contrat ou à la validation de la prise en charge. • Délai d'accès : De 2 jours à 4 semaines. • Accessibilité aux personnes en situation de handicap : Nous contacter pour des adaptations spécifiques.
Présentation générale (Problématique, Intérêt)	<p>Face à une agression verbale, la première réaction instinctive est souvent d'entrer en confrontation ou de perdre son calme. Cependant, il est possible de désarmer une situation tendue en comprenant la dynamique de l'agressivité et en maîtrisant ses propres émotions.</p> <p>Cette formation vous apportera des outils pour réagir sereinement, comprendre la psychologie de l'agresseur, et éviter d'aggraver les conflits. Vous apprendrez à désamorcer les tensions en gardant le contrôle de vous-même, tout en prenant en compte les émotions de votre interlocuteur.</p>
Objectifs	<p>Cette formation d'une journée vous permettra de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identifier les mécanismes de l'agressivité et comprendre la psychologie de l'agresseur. • Gérer vos propres émotions pour éviter de réagir sous le coup de l'agressivité. • Développer des techniques pour rester calme face à une agression verbale. • Désamorcer les situations conflictuelles sans perdre le contrôle. • Favoriser une communication non violente et constructive. <p>À l'issue de cette formation, vous serez capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mieux gérer vos émotions dans les moments d'agressivité. • Comprendre le comportement de l'agresseur pour éviter d'entrer dans un cercle vicieux. • Utiliser des techniques pour rester calme et apaiser les tensions. • Réagir de manière professionnelle, sans céder à la provocation.
Contenu de la formation	<p>Contenu de la formation</p> <p>Module 1 : Comprendre l'agressivité</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les types d'agressivité : Comprendre les différents comportements agressifs. • Les causes et déclencheurs : Ce qui motive l'agressivité chez l'autre. • Identifier les signaux d'alerte d'une montée en agressivité.

	<p>Activité(s) pratique(s) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analyse de situations réelles et exploration des causes d'agressivité. <p>Module 2 : Maîtriser ses émotions face à l'agressivité</p> <ul style="list-style-type: none"> • Techniques de gestion du stress et des émotions : Comment rester calme et centré. • Développer des réflexes pour ne pas réagir de manière impulsive. • Adopter la bonne posture physique et mentale face à un agresseur. <p>Activité(s) pratique(s) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Exercices de respiration et de relaxation pour garder son calme. • Simulations de situations d'agressivité verbale. <p>Module 3 : Désamorcer un conflit avec un agresseur</p> <ul style="list-style-type: none"> • Techniques verbales et non-verbales pour apaiser un agresseur. • La communication non violente : Outils pour rétablir le dialogue. • Stratégies pour éviter l'escalade du conflit. <p>Activité(s) pratique(s) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jeux de rôle pour pratiquer la désescalade de conflits. • Analyse d'exemples concrets de gestion de l'agressivité.
Modalités pédagogiques	<p>Méthodes pédagogiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apprentissage en présentiel : <ul style="list-style-type: none"> - Participative/active - Interrogative • Apprentissage en ligne <ul style="list-style-type: none"> - Ressources et activités en autonomie supervisée - 4 rendez-vous en présentiel - Rendez-vous à la demande <p>Moyens pédagogiques :</p> <p>Salle de formation (réelle ou virtuelle) Paperboard Vidéo projecteur, micro-ordinateur portable. Les participants sont invités à venir avec leur matériel (bloc papier, ordinateur portable, tablette ...).</p> <p>Modalités :</p> <p>Présentiel, Distanciel, Formation possible en intra ou en inter Feuille émargement et certificat de réalisation</p>
Durée	Durée totale : 1 jour (Soit 7 heures)
Dates	Dates : A définir Contactez-nous via notre site web ou par téléphone pour connaître les prochaines dates de session et réserver votre place.
Lieu(x)	A définir (ou en ligne)
Coût de la formation	En inter : coût par participant 690 € HT En intra : groupe min 3 pers. et max 12 pers. : 3 100 HT