

Objectifs de la formation

- Identifier les différentes situations et comportements agressifs des clients et usagers
- Prévenir et gérer ces situations en utilisant des techniques de communication et en adoptant une posture professionnelle adaptée

Public concerné

- Toute personne en contact avec du public

Nombre de participants

- Minimum 4 – maximum 12

Prérequis

- Aucun

Méthodes et moyens pédagogiques

- La formation est basée sur des **apports théoriques (100%) apports pratiques (30%)** modulaires et progressifs pour garantir une acquisition concrète des compétences
- Supports visuels
- Analyse de cas concrets présenté par des participants

Durée de la formation

- 7h00

Profil de l'intervenant / de l'intervenante

- Formateur expert dans le domaine de la prévention et la gestion des risques

Contenus abordés

- Les concepts d'agressivité, de violence et d'incivilité
- Les situations et comportements agressifs
- La gestion des émotions et du stress
- Les techniques de communication et les comportements à adopter
- La prévention et l'anticipation des risques

Méthodes et modalités d'évaluation

- Evaluation diagnostique en amont de la formation par un questionnaire
- Evaluation formative des acquis tout au long de la formation (Etudes de cas, questionnement, ...)
- Evaluation à l'issue de la formation par un questionnaire
- Evaluations à 3, 6 et 12 mois

Modalités de suivi de la formation

- Feuille d'émargement signée
- Attestations nominatives de réalisation à l'issue de la formation

Tarifs

- Intra : 1 040 € HT
- Inter : 350 € HT

Accueil des personnes en situation de handicap

- Mise en place, si besoin, d'une accessibilité organisationnelle, technique, physique, pédagogique en amont de la formation.
- Référente : Orane LE ROY – orane.le-roy@groupepnea.com – 06-17-25-93-23