

## PRÉVENIR ET GÉRER LES SITUATIONS D'AGRESSIVITÉ

Réf RDEVPPRSITAGRA-FBO14	Modalité Présentiel	Durée 2.0 jour(s) - 14.0h	Nb stagiaires 10
-----------------------------	------------------------	------------------------------	---------------------



### OBJECTIFS

A l'issue de cette formation vous serez capable de :

- Comprendre et identifier les différents types d'agressivité, leurs causes et les manifestations possibles.
- Etre capable d'adapter votre attitude et votre 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 votre 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.

#### 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

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

## Déetecter 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



### REZO PARTAGE

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

## Méthodes d'évaluation

- **Evaluation pré-formative** : Une grille d'auto-positionnement est transmise aux stagiaires en amont de la formation un auto-diagnostic de leurs compétences.
- **Évaluation de suivi** : Une grille d'auto-positionnement est remplie de nouveau à l'issue de la formation par les stagiaires, pour l'évaluation du développement de leurs compétences en fin de formation.
- Une évaluation de satisfaction à chaud REZO est transmise aux stagiaires en fin de formation.
- **Évaluation des acquis** : Le formateur ou la formatrice remplit à son tour une grille de validation des acquis pour évaluer les compétences et connaissances acquises des stagiaires.
- Attestation de fin de formation REZO.



## FORMATEUR ET PARTENAIRE

Cette formation est dispensée notre coach professionnel certifié RNCP Niv. 7, spécialisé en gestion du stress, gestion des conflits et de l'agressivité, praticien PNL, facilitateur SPARK Résilience@.



## 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.



### REZO PARTAGE

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