

Training Gestion l'agressivité/ la violence niveau 2

Méthode Rol'n train®

Objectifs

Ce module s'adresse à des personnes ayant déjà acquis les fondamentaux de la gestion des agressions et souhaitant se perfectionner ou gérer un niveau d'agressivité devenu plus fréquent ou plus élevé.

Programme (Durée : 3H30 à 7H00)

- **Training 1 : Faire le point sur 6 compétences-clés**
Faire le point sur ses acquis et sa « prochaine étape » en matière de gestion des agressions.
Se fixer un objectif de progrès.
- **Training 2 : Réagir aux « piques agressives »**
Savoir désamorcer sans rentrer dans la spirale agressive
Connaître et pratiquer les comportements qui temporisent
Savoir stopper un comportement inacceptable (insulte...)
- **Training 3 : Gérer la mauvaise foi et la manipulation**
Connaître ses propres réactions dans les situations de mauvaise foi/manipulation ; savoir déjouer les procédés manipulateurs.
- **Training 4 : Quand l'interlocuteur devient violent...**
Reconnaître les situations où les mots n'opèrent plus...
Quand la violence devient physique : les bons réflexes pour se préserver, faire face à la menace et la violence
Gérer « l'après » et évacuer la pression

Les + de ce module :

Méthode « Rol'n train® » :

Rythme intensif, pédagogie ludique, entraînement en situation quasi-réelle (avec deux formateurs-comédiens présents sur toute la journée).

Alternance de séquences en grand groupe pour illustrer et interpeller (Live quiz®, sketch happening®, ...) et en sous groupes pour favoriser l'appropriation des outils présentés.

Ce qu'ils en disent :

« Je stage est indispensable à toute personne en relation avec des clients / usagers »

« J'ai pris du recul et je me sens plus sereine pour face aux clients agressifs, merci »

« J'avais tendance à rentrer dans le jeu de la personne agressive et dans le rapport de force; je sais mieux désamorcer »

« Il est plus efficace de s'entraîner avec un comédien car les jeux de rôles sont plus confrontants et réalistes »

« A l'avenir j'éviterai certaines formulations maladroites ; j'ai noté des formulations plus habiles »

« J'ai trouvé plusieurs techniques, notamment des questions et formulations, pour temporiser lorsque le ton monte »