



CONTEXTE

Les comportements agressifs peuvent rendre la communication extrêmement difficile pour chacun, mais il existe des stratégies pour y faire face.

Soyez plus confiant et plus efficace face à ces comportements. *Ils ont souvent une raison d'être, le défi consiste à en trouver la cause afin de les gérer, d'en diminuer l'occurrence ou de les éviter.*

Vous apprendrez à détecter le type d'agressivité verbale et à réagir de manière appropriée.

Chaque participant(e) obtiendra des outils concrets directement applicables sur le terrain.

Cette formation propose de prendre du recul, d'analyser la situation et ses propres réactions face à l'agressivité ou au conflit. Elle propose aussi de développer des stratégies de communication et de positionnement appropriées.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

A l'issue de la formation, l'apprenant sera capable de :

- Reconnaître les différents niveaux d'agressivité dans les comportements
- Savoir adopter le « bon » comportement et la distance
- Désamorcer les conflits par des techniques de négociation et un comportement adapté

QUALIFICATION DES INTERVENANTS

- Formateurs experts
- Formés à notre modèle pédagogique

PUBLIC CONCERNÉ

Toute personne confrontée à des comportements d'agression verbale ou physique

PRÉ-REQUIS

Aucun

DURÉE

1 jour (7 heures)

NOMBRE DE PERSONNES

10 apprenants maximum

PRIX INTER

650 € TTC/personne

FORFAIT INTRA

À partir de 1 350 € TTC/groupe



Si vous êtes en situation de handicap, ZKF vous oriente et vous accompagne au mieux dans votre demande et vos démarches.



☎ 06 82 48 96 18

☎ 06 60 52 02 54

✉ contact@zkf.fr

🌐 zkf.fr



PROGRAMME

- Définition
- Comprendre le conflit
 - Réactions faces aux conflits
 - Les points clés
 - Définition du conflit
 - Philosophie des conflits
 - Les 5 niveaux d'intensité de conflits
- La relation
 - Qualité de relation
 - Les différents contextes
 - Les types de conflits
 - Les perceptions
 - Historique de l'outil « perception »
 - Les 6 filtres de perception
 - Exercice
- Conflits
 - Les 7 profils de personnes agressives
 - Exercice
 - Les 4 phases du conflit
 - Exercice
 - Les distances de sécurité
 - Echelle d'un conflit
 - Les signaux d'alerte
 - Exercices
 - Les 4 niveaux de comportements agressifs
 - Les émotions
 - Les différents comportements à adapter
 - Les types de désamorçage
 - Comprendre le stress et le cerveau
 - Les besoins psychologiques
 - Le cadre juridique

Pour chaque module, il y a des exercices dans le respect des règles sanitaires.

PUBLIC CONCERNÉ

Toute personne confrontée à des comportements d'agression verbale ou physique

PRÉ-REQUIS

Aucun

DURÉE

1 jour (7 heures)

NOMBRE DE PERSONNES

10 apprenants maximum

PRIX INTER

650 € TTC/personne

FORFAIT INTRA

À partir de 1 350 € TTC/groupe



Si vous êtes en situation de handicap, ZKF vous oriente et vous accompagne au mieux dans votre demande et vos démarches.



☎ 06 82 48 96 18

☎ 06 60 52 02 54

✉ contact@zkf.fr

🌐 zkf.fr



MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Méthode expositive, interrogative, démonstrative
 - Exposé
 - Débat
 - Démonstration
 - Support de formation
- Méthode expérientielle
 - Exercices et travaux de groupe
 - QCM, étude de cas, jeux de rôles, mises en situation

Les « formations à distance » sont réalisées avec un outil de visio-conférence de type *Teams* ou *Zoom* selon les cas.

MODALITÉ D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Bilan fin formation :

- Évaluation des acquis sous forme de QCM
- Évaluation satisfaction de chaque apprenant

DISPOSITIF D'ÉVALUATION

Une attestation de fin de formation avec validation des objectifs est délivrée à chaque apprenant.

PUBLIC CONCERNÉ

Toute personne confrontée à des comportements d'agression verbale ou physique

PRÉ-REQUIS

Aucun

DURÉE

1 jour (7 heures)

NOMBRE DE PERSONNES

10 apprenants maximum

PRIX INTER

650 € TTC/personne

FORFAIT INTRA

À partir de 1 350 € TTC/groupe



Si vous êtes en situation de handicap, ZKF vous oriente et vous accompagne au mieux dans votre demande et vos démarches.



☎ 06 82 48 96 18

☎ 06 60 52 02 54

✉ contact@zkf.fr

🌐 zkf.fr