

Objectif

Fournir aux participants des méthodes, compétences et aptitudes leur permettant d'adopter un comportement adéquat pour gérer efficacement les situations agressives.

Public

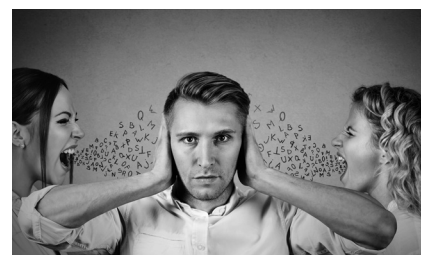
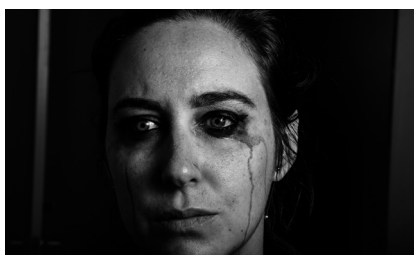
Toutes personnes en contact avec le public, notamment dans les milieux bancaires, assurances, sûreté, justice, hospitalier mais également pour les forces de l'ordre, services de secours et de soin, administrations et groupes internationaux employant des expatriés.

Lieu

Au sein de votre entreprise

Durée

7 heures



1 Compétence COMPRENDRE SES PROPRES LIMITES

- Se connaître, gérer ses émotions, son stress face à une situation agressive
- Définir ses forces et ses faiblesses, repérer ses attitudes face au conflit
- S'adapter à son interlocuteur
- Savoir comment se protéger

2 Compétence COMPRENDRE L'AGRESSIVITÉ

- Les causes de l'agressivité
- Ses effets sur le corps
- Les signaux d'alarme à repérer
- Les phases de la crise
- Les émotions liées à la crise



Notre formatrice ANGELIQUE LAENEN

- ✓ Psychologue
- ✓ Psychanalyste
- ✓ Experte judiciaire assermentée
- ✓ Psychométricienne
- ✓ Profileuse
- ✓ Négociatrice
- ✓ Formatrice agréée par le Ministère de l'Intérieur et de l'Éducation
- ✓ Conférencière
- ✓ Bilingue français / anglais

Elle est spécialisée dans les comportements agressifs, les gestions de crises ainsi que dans l'évaluation des hauts profils sensibles.



3 Compétence REPRENDRE À LA CRISE

L'écoute active :

- Les qualités nécessaires
- Les comportements à adopter
- Les qualités personnelles
- Les principes
- Les écueils à éviter

La communication efficace :

- Principes de la communication
- La communication verbale
- La communication paraverbale
- La communication non verbale
- Les gestes et attitudes de protection

Rempart-International

26 rue de Louvigny-L-1946 Luxembourg

T : +352 288 557 • M : +352 621 504 024 • angelique.laenen@rempart-international.com

RCS B196245 • Autorisation ME N° 10058858/1 • Autorisation MJ N° 22-2-800-458