

Détecter et prévenir les comportements agressifs

<https://estim-formation.com/formation-detecter-et-prevenir-les-comportements-agressifs>

Objectifs de la formation

- Comprendre les mécanismes des comportements agressifs et leurs signaux faibles.
- Identifier les situations à risque spécifiques aux ERP, commerces et lieux culturels.
- Prévenir l'agressivité par une organisation adaptée et une communication professionnelle.
- Désamorcer les tensions verbales et non verbales avant qu'elles ne dégénèrent.
- Adopter une posture assertive et professionnelle même en situation tendue.
- Mettre en place des mesures collectives pour réduire les conflits avec le public.

Programme pédagogique

Comprendre d'où vient l'agressivité, ce qui la déclenche et comment elle évolue

- Définition des comportements agressifs auxquels s'attendre : incivilité, colère, menace verbale...
- Signaux faibles et facteurs déclencheurs : attente trop longue, erreurs de commande, frustration, stress externe...
- Les phases d'escalade d'un conflit, du désaccord à l'agressivité manifeste.
- Facteurs environnementaux propres aux ERP, commerces ou lieux culturels (files d'attente, fréquentation, contraintes de sécurité).

Anticiper et prévenir les comportements agressifs avant qu'ils ne se déclarent

- Détecter les signaux avant-coureurs verbaux (ton acerbe, insistance)
- Détecter les signaux non verbaux (posture fermée, agitation) d'un comportement agressif.
- Mise en place de conditions d'accueil apaisantes : informations claires, signalétique, gestion des flux, disponibilité des équipes, adapter son vocabulaire
- Préparation du personnel aux situations sensibles pour éviter l'effet de sidération
- Rôle de l'accueil, de la communication visuelle et de l'environnement.
- Spécificités liées à chaque type de lieu : boutique, musée, hall culturel, guichet d'accueil.

Techniques de désescalade : agir pour calmer une situation tout en restant professionnel

- Communication non violente : écoute active et reformulation.
- Assertivité : affirmer ses limites, surtout sans agressivité.
- Impact du langage corporel et de la voix.
- Techniques de prise de recul et d'utilisation d'outils de communication apaisante.
- Cas pratiques et mises en situation réalistes

Gestion des situations difficiles pour réagir en cas de tension forte ou de conflit avec un public difficile.

- Approches progressives pour désamorcer les tensions (techniques d'apaisement).
- Gérer les propos insultants ou provocateurs sans escalade.
- Quand et comment faire appel à un tiers ou à la sécurité
- Protocoles internes à se fixer (alerte, assistance, reporting d'incident).
- Gestion du stress et physiologie de la réaction sous pression.

Prérequis et public cible

Prérequis de formation :

Aucun prérequis pour suivre la formation

Public concerné :

- Personnel d'accueil
- Commerçants
- Encadrants
- Agents de sécurité

Modalité d'évaluation pédagogique**Méthodes d'apprentissage :**

- Exercices de mise en pratique