



GESTION DE L'AGRESSIVITE

PROGRAMME DE FORMATION

Participants :

Formation destinée à tous ceux qui souhaitent mieux se positionner face à l'agressivité verbale. Accessible sans acquis préalable. Innovante, même pour des personnes expérimentées

Objectifs :

Ce stage va permettre aux participants de comprendre le mécanisme « d'escalade » lors d'un conflit violent en milieu professionnel et leurs proposera différentes réactions à adopter pour y faire face.

Durée : La formation est répartie sur 2 jours soit 14 heures.

L'agressivité dans différentes situations professionnelles.

- Les différentes formes d'agressivité
- De l'agressivité à l'agression
- Les situations de violence et le cadre dans lequel elles peuvent s'exercer : accueil du public, situations d'affrontement.
- Violence verbale, violence physique
- La réponse de l'entreprise face à la violence

L'origine des conflits qui mène à l'agressivité.

- Analyser les mécanismes de la violence
- Les conflits : provocation, rébellion, agressivité, stress...
- Agressivité aux différents âges de la vie
- Conduites agressives
- Les attitudes et comportements qui provoquent l'agressivité.
- Les émotions qui sont à l'origine de violence

Comment réagit-on vraiment face à l'agressivité ?

- Comment sommes-nous face à l'agressivité et à la violence ?
- Les représentations du conflit et de l'agressivité
- Analyser sa résistance aux agressions et sa propre tendance à l'agressivité
- Anticiper ses réactions face aux situations de tension

Gérer le conflit

- Analyser les mécanismes en jeu
- Gérer ses propres émotions
- Comment se comporter face à une personne agressive ou violente ?
- Désamorcer avant le seuil critique
- Se protéger et gérer son stress ou sa peur
- Les recours possibles face à une situation critique : aide interne, recours externe, implication des différents acteurs
- Anticiper le conflit