

PUBLIC



Toute personne confrontée à des situations d'agressivité : contact avec du public, relations internes / externes difficiles, communication à distance...

PRÉREQUIS



Aucun

DURÉE



INTRA : 1 à 2 jours

INTER : 1 jour

FORMAT



INTRA : Présentiel ou distanciel

INTER : Présentiel ou distanciel

DATE INTER 2023



Nous consulter

TARIFS



INTER-ENTREPRISES :

795€ HT par participant - déjeuner inclus

INTRA :

Nous consulter

CONTACT



04 37 48 81 31

contact@faral.net

www.faral.net

OBJECTIFS

Être capable de maîtriser une situation d'agressivité et de prévenir la violence, et pour cela :

- Décrypter une situation difficile et évaluer les possibilités d'action
- Appliquer les techniques de communication et les comportements adaptés

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Passation de deux questionnaires de personnalité (test d'écoute et d'assertivité)
- Jeux de rôle
- Évaluation des acquis (questionnaire)

LE PROGRAMME

Agressivité : de quoi parle-t-on ?

- Risques Psychosociaux : stress, violence, harcèlement...
- Mécanismes des communications bloquées : colère, agressivité, violence

Des indicateurs pour évaluer un risque acceptable/inacceptable

- Se connaître et écouter ses émotions – exercice de cohérence cardiaque
- Prendre en compte des cadres de références et évaluer son seuil de tolérance
- Comprendre les mécanismes de détérioration de la situation

Prévenir les risques d'agressivité et mobiliser les moyens de prévention collectifs

- S'appuyer sur des procédures internes
- Contacter des acteurs ressources
- Participer à alimenter la démarche de prévention en interne

Agir sur les situations d'agressivité

- S'affirmer grâce à une attitude d'écoute et à des techniques de communication
- Communiquer grâce aux apports de la CNV
- Identifier ses attitudes d'écoute
- Se positionner dans l'échange – l'assertivité
- Savoir mettre un terme à une situation d'agressivité