

Agir sur les situations d'agressivité

ÉVALUER, AGIR, PRÉVENIR



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

PUBLIC CONCERNÉ

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

PRÉREQUIS

- Aucun

PROGRAMME

Aggressivité : de quoi parle-t-on ?

- Comprendre les mécanismes de montée en puissance : de la colère à la violence
- Distinguer les différentes fonctions et formes d'agressivité

Évaluer les situations d'agressivité

- Identifier les signes précurseurs de l'agressivité
- Prendre en compte les caractéristiques de son environnement
- Évaluer une situation d'agressivité : comprendre ce qu'il se passe pour soi et prendre du recul
- Clarifier sa zone de tolérance

Agir sur les situations d'agressivité

- Mettre en place les conditions de réussite pour communiquer
- Désamorcer les réactions défensives de son interlocuteur
- Savoir mettre un terme à une situation de communication dégradée

Moyens de prévention collectifs

- S'appuyer sur des procédures internes (alerte, recours, analyse collective)
- Contacter des acteurs ressources : encadrement, RH, service médical, CSE

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Études de cas
- Jeux
- Mises en situation

Durée

1 jour

Dates

Nous consulter

Coût

690€ HT
Par participant en inter