

GE

Gestion de l'agressivité**Objectifs**

Dans un environnement de plus en plus difficile, faire face à l'agressivité avec calme devient un atout professionnel et personnel incontournable. Cette formation permet aux participants de prendre du recul et d'acquérir des outils pour les aider à mieux contrôler leurs émotions, désamorcer l'escalade de la violence et rétablir une communication positive.

Moyens & Méthodes

- Supports audiovisuels adaptés (vidéo projecteur).
- Alternance entre théorie et pratique
- Mises en situations réelles

Pré-requis

Lecture de la langue Française

Public

Toutes les personnes au contact du public.

Durée

1 jour

Lieu

Au sein de l'entreprise, de la collectivité ou en centre.
Non accessible aux personnes à mobilité réduite.

Programme

Introduction : Echanges sur des situations vécues

1. Les causes de l'agressivité

Les notions d'agression et de violence
Les différentes raisons

2. La communication non verbale

Comment se fait la communication non verbale
Les différents aspects de la communication non verbale (gestes et attitudes, expressions, mouvements...)

2. Prévention de l'agression verbale

Anticiper et prévenir les incidents
Comportements et attitudes à adopter

3. Gestion de l'agression verbale

Adopter les bonnes attitudes
Les 4 étapes de la communication non violente
Gérer les caractères particuliers
Savoir dire non

4. Les risques au quotidien

La matrice de criticité
Gérer les tensions selon leur intensité

5. Etre confronté à une situation qui dérape

Les différentes étapes

6. Maitriser et gérer ses émotions6. Analyse des comportements lors des situations vécues en introduction

Les différents chapitres sont ponctués d'exercices pratiques

Sanction : Attestation de formation délivrée par le formateur

V062024