

Prévenir l'agressivité et la violence au travail

OBJECTIFS

- ➔ **Identifier** les différentes formes d'agressivité
- ➔ **Comprendre** les mécanismes de l'énervement, de la colère et de la violence, les facteurs déclenchants
- ➔ **Se connaître** face à l'agressivité
- ➔ **Faire face** aux différentes formes d'agressivités voire de violence
- ➔ **Prévenir et gérer** la manipulation des personnalités dites « difficiles »
- ➔ **Gérer** les cas particuliers : l'attitude face à un groupe

PROGRAMME

Agressivité et violence en milieu professionnel

- Les différentes manifestations d'agressivité
- De l'agressivité au passage à l'acte
- Les mécanismes en jeu
- Les situations de violence et le cadre dans lequel elles peuvent s'exercer : accueil du public,
- Violence verbale, violence physique
- La réponse de l'entreprise face à la violence

Comprendre le phénomène et les facteurs déclenchants

- Analyser les mécanismes de la violence
- Agressivité aux différents âges de la vie
- Conduites addictives et agressivité
- Les attitudes et comportements qui peuvent induire une réponse de violence
- Les émotions qui sous-tendent la violence

Se connaître face à l'agressivité

- Auto-diagnostic de ses forces et faiblesses 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 et maîtriser une situation d'agressivité et de violence

- 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

Anticiper et prévoir

MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

Interactive, entrecoupée de mises en situation.

EVALUATION

Durant la formation, évaluation des connaissances et des acquis (questions-réponses, quizz, QCM, exercices, ateliers).

UNE ATTESTATION EST REMISE EN FIN DE FORMATION

PUBLIC

Toute personne concernée par ce thème ou désireuse de le découvrir : dirigeant, DRH, manager, représentant du personnel, préventeur.

Aucun pré-requis

DURÉE

2 jours (14 heures)