



INFORMATIONS ET TARIFS

Réf. :	21235
Type :	sur site (intra)
Public :	Tout personnel
Formateurs :	Psychologue
Durée :	1 journée (7 heures)
Groupe :	jusqu'à 12 participants
Tarifs :	Sur site : 1 400 € net* par jour / groupe
Modalités :	Evaluation des attentes du niveau en début de session Evaluation des acquis Questionnaire de satisfaction à l'issue de la formation Attestation de formation
Accessibilité :	Besoins spécifiques ou compensation handicap, nous contacter

* Exonération de TVA sur la formation.
Tarif net hors frais de déplacement du formateur.



AGRESSIVITE ET SITUATIONS DE VIOLENCE

PRÉVENIR ET GÉRER L'AGRESSIVITÉ ET LES SITUATIONS DE VIOLENCE

COMPETENCES VISEES ET OBJECTIFS

Comprendre et prévenir les situations à risque
Développer une capacité de contrôle sur soi face à des situations difficiles
Être capable de résoudre un conflit et de désamorcer des tensions

METHODES ET MOYENS PEDAGOGIQUES

Apports théoriques et contextuels
Analyse des exemples concrets, situations vécues par les stagiaires
Exercices pratiques

PROGRAMME

DEFINITIONS : LES DIFFERENTS MESSAGES ET LEURS INTERPRETATIONS

Conflit
Colère
Agressivité
Violence

IDENTIFIER LES FACTEURS QUI PROVOQUENT L'AGRESSIVITE EN MILIEU PROFESSIONNEL

Les 9 facteurs déclenchants
Identifier des pistes de solution

SE CONNAITRE ET SE MAITRISER FACE A L'AGRESSIVITE

Evaluer son mode de fonctionnement face à l'agressivité
Identifier ses propres limites
Gérer ses émotions pour garder le contrôle
Connaître ses stratégies d'ajustement

FAIRE FACE A L'AGRESSIVITE

Comment se comporter face à une personne agressive ?
Adapter la communication
Résoudre un conflit : les techniques existantes
Faire exprimer les non-dits, développer l'écoute active

SAVOIR SE PRESERVER ET ANTICIPER

Prendre du recul suite à une situation agressive, l'analyser pour éviter qu'elle ne se reproduise : former et informer les différents acteurs
Renforcer sa dignité, sa sécurité et son confort
Savoir dire non et poser ses limites

ANALYSE ET COMMENTAIRES DES CAS RAPPORTES PAR LES STAGIAIRES