

Anticiper l'agressivité et éviter la violence

Date et durée
Code formation : DEP0404 Durée : 3 jours Nombre d'heures : 21 heures
Description
Cette formation approfondie la réflexion autour de l'agressivité et la violence en lien avec la conjoncture de vie et de la relation à l'autre, vers un changement et une meilleure connaissance de soi. Mieux comprendre les aspects de la violence et apprendre à faire face à des situations d'agressivité et de violence au travail
Objectifs
A l'issue de cette formation, les participants seront en mesure de comprendre les mécanismes de l'agressivité, d'acquérir des techniques et des outils permettant de faire face aux agressions verbales, de se positionner avec confiance et affirmation de soi, de gérer leur trop plein d'agressivité et retrouver leur self contrôle et enfin d'apprendre à gérer leurs émotions
Pré-requis
Aucune connaissance particulière
Cette formation s'adresse aux profils suivants
<u>Manager</u> <u>Responsable Commercial / Marketing</u> <u>Responsable / Directeur d'agence</u>
Programme
1- L'approche physiologique, psychologique et sociale, réglementaire de l'agressivité et de la violence - La compréhension de leurs causes, de leurs mécanismes, de leur fonction, du processus de l'enchaînement de l'agressivité vers la violence - L'analyse de leurs manifestations, des contextes, des signes annonciateurs 2- Comment intervenir face à des comportements agressifs - A qui s'adressent l'agressivité ou la violence ? - Les mécanismes de défense de la personne - La prise de conscience de nos émotions, nos attitudes et nos réactions habituelles face à l'agressivité ou à la violence - Leur impact sur les personnes

- Les modes de dégagement à éviter
- Les jeux psychologiques

3- La prévention de l'agressivité et de la violence

- La vigilance, individuelle et en équipe, la mise en place de moyens en termes d'organisation ou d'action préventives
- Le rôle important de la qualité de la relation dans un climat de confiance et de sécurité.
- Le respect de la personne
- L'observation du non verbal, sa fonction, sa signification

4- La gestion de l'agressivité et de la violence

- L'acquisition de la distance nécessaire pour pouvoir reconnaître, prévenir ou affronter et désamorcer une situation tendue :
 - Le passage du mécontentement à l'agressivité, de l'agressivité à la violence
 - L'écoute active et la reformulation
 - Le rôle de soutien de l'équipe
 - L'attitude assertive

5- S'exercer à gérer l'agressivité ou la violence relationnelle

6- Les possibilités de gestion de l'après-coup (individuelles, collectives et organisationnelles)

- L'analyse de situations issues du vécu des stagiaires
- Les apports théoriques permettant d'intégrer les réflexions et les observations