



GERER L'AGRESSIVITE PHYSIQUE ET VERBALE

PUBLIC : Salariés confrontés à des conflits prévisibles, latents, déclarés ou à des situations tendues.

PRÉ-REQUIS : Aucun pré requis.

OBJECTIFS :

- Développer la capacité d'évaluer son environnement pour déceler une situation conflictuelle ou à risques
- Décoder les mécanismes et la spirale de l'agressivité
- Gérer ses propres réactions face à l'agressivité verbale ou physique
- Maîtriser sa gestion du stress en phase d'agressivité

PROGRAMME ET CONTENU :

- Identifier les principales causes de conflit et améliorer les comportements contre-productifs
- Construire les étapes de la résolution de conflit
- Analyser le processus de la montée de l'agressivité (la spirale de l'agressivité)
- Décrypter les mécanismes de l'agressivité (les zones d'interactions)
- Identifier les comportements annonciateurs du passage à l'agressivité verbale et physique et évaluer les différents niveaux de violence
- Savoir intégrer les comportements qui calment et ceux qui renforcent l'agressivité
- Intégrer la théorie du stress en situation d'agressivité

SMART & COM FORMATION

MOYENS PÉDAGOGIQUES :

Pédagogie active et participative. Apports théoriques et pratiques. Mises en situation et jeux pédagogiques, tests, Quizz, brainstorming et ateliers pédagogiques.

CONDITIONS DE RÉALISATION : Sur le lieu de travail (en intra-entreprise).

DOCUMENTS FOURNIS : Attestation de formation, questionnaire de satisfaction, support de cours formation et documentations diverses.

MÉTHODES D'ÉVALUATION : A chaud, à froid.

VALIDATION ET SANCTION : Remise d'une attestation de formation.

SUIVI FORMATION : Feuille émargement et attestation d'assiduité.

DURÉE : 3 jours.

INTERVENANTS :



22, rue des Potières - 56350 Saint-Jean-La-Poterie
06 76 89 97 19
chantal.canovas@orange.fr
N° SIRET 39508641600058 - APE 8559A
DA 53560908256
Certification AFNOR NF Service 
 Label Qualité Actions de Formations 