

Gérer les agressions comment répondre ?

Réf : GLA



OBJECTIFS

- Comprendre les mécanismes de l'agressivité,
- Désamorcer les situations conflictuelles par un discours adapté
- Mieux maîtriser ses comportements en situation difficile
- Réduire les impacts négatifs du stress et éviter l'épuisement professionnel

PUBLIC CONCERNE ET PREREQUIS

- Tous les professionnels de tous les secteurs confrontés à des situations d'agressivité et/ou de stress dans le cadre de leurs fonctions.

PROGRAMME

1/Première journée

- Identifier les causes de l'agressivité;
- Comment décoder ce qui relève de l'agression?
- Comprendre et maîtriser les mécanismes de la violence;
- Prévenir plutôt que guérir: dialoguer pour éviter les conflits ;
- Test et autodiagnostic: Connaissez vous votre mode de communication?
- L'empathie, élément essentiel de la relation de service et de soin;
- Maîtriser votre temps, communiquer mieux, prévenir les conflits.

2/Deuxième journée

- Désamorcer la violence par une communication adaptée;
- Faire face aux situations difficiles;
- Faire face à ses peurs, gérer l'angoisse pour mobiliser ses ressources internes;
- Mieux vivre et gérer les tensions au quotidien.

3/ Mises en situation

Objectif : Apprendre comment structurer son interlocuteur tout en le respectant et faire baisser le niveau de tension.

• Les participants sont mis en situation d'agressions verbales (potentielles ou vécues) et sont invités à les rejouer sur un mode créatif et ludique. A partir de situations vécues par les participants, l'intervenant crée une dynamique interactive obligeant chacun à aller chercher des ressources comportementales enfouies

Jeux de rôles: Ne soyez pas désarmés!

Objectif : Adopter les réactions adéquates face à la menace ou à l'agression verbale, travailler votre adaptabilité.

• Grâce à un jeu de rôle pluridimensionnel, les participants rejouent une situation d'agressivité sur les 4 grands modes comportementaux. Ils se projettent dans différents comportements pour comprendre mieux le rapport dominant dominé et ainsi désamorcer la violence et éviter l'affrontement.

VALIDATION DE LA FORMATION

- Une attestation est délivrée aux participants ayant suivi l'intégralité de la formation et satisfait à l'évaluation des connaissances théoriques et pratiques.



Durée: 2 à 3 jours