

Désamorcer l'agressivité

Communication - Efficacité professionnelle - 2020

Objectifs :

- Connaître les mécanismes de l'agressivité.
- Identifier les situations pouvant engendrer des comportements agressifs.
- Répondre et adapter un comportement opportun dans les situations relationnelles particulièrement difficiles.
- Maîtriser les méthodes et les outils permettant de désamorcer des situations difficiles.

Prérequis :

- Aucun prérequis n'est exigé pour suivre cette formation.
- Une volonté de s'impliquer personnellement est cependant recommandée afin d'en tirer les meilleurs bénéfices.

Participants :

- Personne confrontée à de l'agressivité dans le cadre professionnel.

Effectifs :

- L'effectif maximum est de 12 personnes.

Intervenants :

- Formation animée par un consultant formateur, spécialisé dans le domaine de l'efficacité individuelle.
- Tous nos consultants formateurs répondent aux normes exigées par notre système qualité.

Le contenu

1. Agressivité et violence

- L'agressivité saine.
- Agressivité, colère et violence.
- Le passage à l'acte agressif.
- Stress et agressivité.
- Notions théoriques sur les différentes formes d'agressivité : verbales, physiques et psychologiques.

2. Identifier les signaux d'agressivité et de violence

- Distinguer les deux niveaux de communication, le contenu et la relation.
- Les signaux non-verbaux, verbaux, comportementaux en cas d'agressivité et de violence.

3. Faire face à l'agressivité

- L'impact des émotions dans la communication.
- Maîtriser ses émotions : les techniques de détente.
- Prendre du recul et garder le contrôle de la situation.
- Passer de l'affrontement à l'apaisement.
- Savoir écouter l'interlocuteur agressif et comprendre ses besoins.
- Donner des informations sur son travail, expliquer ce que l'on fait.
- Développer sa capacité à argumenter et à négocier en fonction des besoins.
- Sécuriser la relation de travail.
- Garder la maîtrise de la situation et trouver du soutien auprès des collègues, de la hiérarchie, du personnel de sécurité.

4. Les attitudes efficaces pour prévenir les situations difficiles

Méthodes, moyens et suivi

600 €
Net de taxe par personne

H3 AGREVIO 04-E16


2 jours, soit 14 heures.

Dates et villes

Grenoble - 04 76 28 29 28

Sessions à venir - Nous contacter

Méthodes pédagogiques et moyens techniques

Méthodes actives et participatives : alternance de cours théoriques et d'exercices applicatifs, de simulations et d'échanges.

Grille d'auto diagnostic, étude de cas vécus et analyse.

Moyen d'appréciation de l'action

Lors de la formation, les participants sont soumis à des mises en situation, des exercices pratiques, des échanges sur leurs pratiques professionnelles permettant un contrôle continu de leur progression et du développement de connaissances et de compétences acquises conformément aux objectifs visés.

Suivi de l'action

Lors de l'exécution de la formation, une feuille de présence par demi-journée devra être signée par le stagiaire.





7 rue Hoche - 38000 Grenoble - France
T. 04 76 28 29 28 - F. 04 76 28 29 78 - ccifformation@grenoble.cci.fr
www.ccifformation-grenoble.fr
Siret : 183 830 017 00152 - Code NAF : 8532Z

