

# Formation Gestion de l'agressivité verbale et comportementale

Durée : 2 jours



## Objectifs :

- Identifier les fonctionnements et processus de l'agressivité.
- Appréhender l'agression avec la méthode du cadrage.
- Comprendre l'agressivité pour aider efficacement.
- Acquérir une posture et faire face avec assertivité.
- Anticiper la survenue des agressions pour les prévenir.

## Personnel visé :

Toute personne exerçant sur des postes en relation avec du public

Prérequis : Aucun

## Moyens pédagogiques :

- Pédagogie ludique et applicative,
- Expérimentations pratiques,
- Travaux de groupe,
- Jeux de rôles,
- Applications concrètes

## PROGRAMME

### Identifier les processus et fonctionnements de l'agressivité

- Les croyances limitantes, les idées reçues
- La logique interne de la personne agressive
- La dynamique de l'agression
- Les cinq stratégies comportementales face à l'agression

### Appréhender l'agression avec une méthode de cadrage

- Évaluer le niveau d'agressivité et l'état interne de l'agresseur
- Désamorcer l'agressivité et faire tomber la pression
- Se protéger : accueillir l'agresseur dans un environnement adapté
- Se positionner avec justesse, en étant proactif face à l'agression

### Comprendre l'agressivité pour aider efficacement

- Le sujet, la valeur bafouée et les circonstances aggravantes pour la personne agressive
- Accompagner la personne dans ses changements d'états internes

### Acquérir une posture et faire face de manière affirmative

Se positionner dans l'acceptation de l'autre sans condition  
Rester aligné, confiant ; faire le choix de ne pas subir  
Prendre conscience de soi : souligner ses points de vigilance, développer ses points forts  
Bannir les attitudes à risques et adopter les comportements appropriés  
Rester assertif, gérer ses émotions

### Après une situation d'agression, savoir récupérer

### Anticiper la survenue des agressions pour les prévenir

- Appréhender les agressions avec une vision systémique
- Identifier dans la structure les facteurs récurrents d'agressions
- Faire des propositions d'actions pour diminuer les facteurs d'agression
- Mettre en place des mesures et techniques préventives adaptées

