

# PRÉVENIR ET GÉRER L'AGRESSIVITÉ ET LA VIOLENCE

## COMPRENDRE LES MÉCANISMES DE L'AGRESSIVITÉ ET DE LA VIOLENCE POUR MIEUX LES GÉRER

Les professionnels en relation avec le public sont parfois confrontés à des situations difficiles à gérer, à cause de personnes agressives, revendicatrices, manipulatrices, menaçantes, voire violentes.

Ils se sentent parfois démunis, notamment lorsqu'ils gèrent ces situations en équipe réduite ou lorsqu'ils prennent conscience qu'ils possèdent peu de connaissances approfondies sur les bonnes attitudes, les bons mots et les bons gestes qui permettent de calmer l'agressivité, voire la prévenir.

### OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Explorer et comprendre les mécanismes de l'agressivité et de la violence.
- Apprendre à garder son calme en situation de violence.
- Distinguer l'agressivité défensive de l'agressivité offensive.
- Réussir à calmer une personne agressive.
- Savoir communiquer et se faire respecter dans un rapport de force.
- Se fixer des objectifs individuels et collectifs d'amélioration dans les court et moyen termes.

### PROGRAMME

#### Explorer les mécanismes de l'agressivité et de la violence

- Comprendre ce qui provoque l'agressivité
- Analyser ce qui peut susciter notre peur de l'agressivité de l'autre

#### Gérer son stress, rester calme et prendre du recul face à l'agressivité

- Être conscient que notre propre stress peut être parfois l'élément déclencheur ou aggravant de l'agressivité de l'autre
- Gérer ses propres émotions en situation d'agressivité, en maîtrisant la peur et en retrouvant son sang-froid

#### Identifier et gérer l'agressivité défensive et la violence

- Distinguer l'agressivité défensive de l'agressivité offensive car l'une et l'autre impliquent des attitudes radicalement différentes lorsqu'il s'agit de les gérer
- Comprendre les raisons de l'agressivité défensive
- Savoir calmer les personnes en agressivité défensive

#### Identifier et gérer l'agressivité offensive et la violence

- Reconnaître les caractéristiques et comprendre les raisons de l'agressivité offensive
- Savoir communiquer et se faire respecter dans un rapport de force ; et gérer efficacement les différents degrés de la dominance

#### Mettre en place des stratégies individuelle et collective de prévention et de gestion de l'agressivité et de la violence

- Mettre en avant l'esprit d'équipe comme valeur de cohésion en situations de crise
- Se fixer des objectifs individuels et collectifs d'amélioration dans les court et moyen termes
- S'inscrire dans un plan de prévention durable et de gestion efficace des différentes formes d'agressivité

### EN PRATIQUE

Durée : **2 jours**

- **3 et 4 juin 2010**

Lieu : **Paris**

Coût de la formation : 590 € HT par jour  
(hors repas)

Les  
+

- Un modèle innovant permettant une compréhension et une mesure du niveau de stress ainsi qu'une prise de recul dans la durée
- Une compréhension des mécanismes de l'agressivité et de la violence issue des plus récentes découvertes des Neurosciences et des sciences du comportement
- Des intervenants ayant une expérience du management en entreprise et une expertise NeuroCognitive et Comportementale

### PARTICIPANTS

Personnel en contact avec le public.

### CONTACT ET INSCRIPTION

**Christophe PADIOU**

Responsable Production

Tél. : + 33 (0)1 44 82 92 11

E-mail : [christophe.padiou@ime.fr](mailto:christophe.padiou@ime.fr)

### NUMÉRO D'ENREGISTREMENT DE L'IME

L'IME est enregistré auprès de la Préfecture de Paris sous le numéro 11.75.13.36.875. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat.

