



Gestion de l'agressivité en situation professionnelle

PUBLIC ET PRE-REQUIS

- Personnel des secrétariats médico-sociaux (secteur hospitalier, sanitaire et social), en contact avec des publics manifestant des réactions à charge agressive ou conflictuelle

OBJECTIFS OPERATIONNELS

- Identifier les mécanismes en jeu dans l'agressivité
- Désamorcer l'agressivité
- Prendre du recul et garder son calme face à l'agressivité

CONTENU

- Les différents types d'agressivité
- Les mécanismes de l'agressivité
- Les outils pour se protéger : couper court, rappeler le cadre sans offenser, désamorcer, apaiser
- Les bases de la communication non violente
- Comment identifier rapidement une situation à charge agressive et/ou conflictuelle
- Analyse d'une situation : enjeux, besoins, émotions, chez soi et chez "l'autre"
- Développement de sa capacité d'empathie et d'auto-empathie
- Comment adopter une posture adaptée à la situation
- Comment instaurer un cadre contenant et une distance psychologique appropriée
- Mise en oeuvre des conduites facilitantes et modératrices
- Désamorçage en amont et gestion à chaud
- Régulation du stress dans l'exercice professionnel

METHODES PEDAGOGIQUES

- Méthode transmissive = exposés d'apports théoriques et méthodologiques
- Méthode active = analyse de la pratique, recherche d'options, jeux de rôles, élaboration d'un support référentiel
- Méthode diagnostique = de l'écoute à l'action

Retrouvez page 7 de notre catalogue les modalités d'évaluation et de reconnaissance de la formation, les supports remis, les conditions de suivi et d'accompagnement des participants



Durée
2 jours (14 heures)



12 participants
au plus



Taux de satisfaction : 100%
Taux de recommandation: 100%



INTRA ETABLISSEMENT
Nous consulter

INTER PARIS
800€ TTC
par participant

DATES 2026
14 et 15
décembre

HORAIRES
J1 = 9h30/17h
J2 = 8h30/16h