

## Développement Personnel

### OBJECTIFS

*Mieux gérer les situations de crise pouvant dégénérer en agression verbale ou physique : en relation interne ou face au client*

*Agir en médiateur en situation de violence*

### PARTICIPANTS

Managers, techniciens, assistantes, commerciaux travaillant dans un contexte difficile où en situation d'agressivité pourrait dégénérer en situation de crise ou de violence verbale.

### PRE-REQUIS

Aucun.

### METHODE PEDAGOGIQUE

Apports théoriques, applications et études de cas.

### MOYENS

Salle avec vidéoprojecteur et paperboard.

## La bonne attitude face à l'agressivité en milieu professionnel

### PROGRAMME

- ✓ **Prévenir la situation d'agression :**
  - Structurer la relation et le cadre de l'échange
  - Prendre en compte les a priori, peurs et représentations négatives
  - Trouver les attitudes physiques ni défensives ni agressives, ni fuyantes mais affirmées.
  
- ✓ **Agir en situation hostile**
  - Clarifier rapidement les contraintes et objectifs
  - Transformer le conflit en problème à résoudre
  - Trouver les mots justes et les attitudes physiques efficaces.
  
- ✓ **Intervenir en situation d'agression déjà engagée**
  - Se positionner dans la relation
  - Intervenir seul ou à deux
  - Gagner du temps
  - Négocier et choisir les solutions de repli

