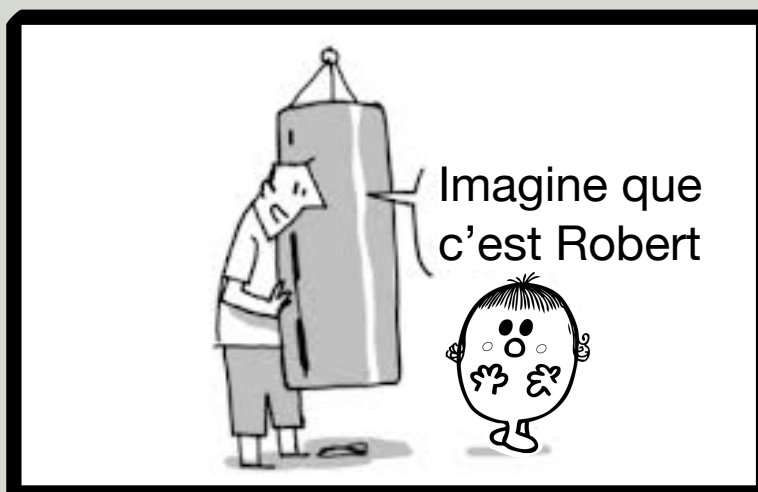


AGRESSIVITÉ VERBALE

“Gérer les mots
pour prévenir les
maux”



GÉRER LES MOTS POUR PRÉVENIR LES MAUX

Stop aux frustrations, à l'intimidation, aux insultes, menaces et autres situations difficiles.

L'intimidation, la menace, la pression, la colère, les cris, l'exigence, les insultes, sont autant de moyens que l'on voit utilisés aujourd'hui afin de "parvenir à ses fins et obtenir satisfaction".

Ce module permet d'apprendre à connaître, de comprendre et de prévenir cette réalité sociale: l'agressivité verbale. Ses sources et moteurs ne sont pas toujours clairement identifiables cependant force est de constater que notre façon d'entrer en contact avec autrui, les relations entretenues (entre un agent de police et un citoyen, un enseignant et un élève, ...), etc. ont changé. Que s'est-il passé?

Les participants sont sensibilisés aux différentes formes d'agressivité verbale. Ils relèvent les caractéristiques propres à chacune qui leur permettront de les identifier et de les gérer.

Les réactions à avoir varient selon la forme que prend cette agression.

Les attitudes à proscrire et leur pourquoi font également partie du programme.

A l'issue de cette formation, les participants gagnent en confiance personnelle car ils savent de quoi il s'agit, ce qu'il est préférable de faire et comment, ce qu'il vaut mieux éviter et pourquoi.

Programme et contenu du module

- Qu'est-ce que l'agressivité?
- Existe-t-il plusieurs formes? Si oui, lesquelles?
- Caractéristiques du phénomène
- Réactions à adopter face à un conflit verbal: lesquelles et pourquoi?
- Réactions à proscrire face à un conflit verbal: lesquelles et pourquoi?
- Passage du concept à l'action: simulations avec un acteur professionnel



Public cible?

Tous les collaborateurs d'une entreprise, d'un supermarché, d'une banque, d'une école, d'un hôpital, d'un cinéma, d'une Administration, d'un Ministère, d'un hôtel, d'une caserne de pompiers, d'un service d'ambulances, d'une pharmacie, d'un magasin de vêtements, d'un service ONE, ... **Toute personne amenée à entrer en contact avec une autre.**