# Programme de l'intervention

## ATELIER : Faire face à l'agressivité et aux violences potentielles au travail

## Organisation

**Durée :** 1 heure

**Mode d'organisation :** Présentiel

## Contenu pédagogique

### *Public visé*

Agents et salariés

### *Description*

Cet atelier interactif équipe les agents face à l'agressivité. Il propose des méthodes éprouvées pour une gestion sereine des situations difficiles.

**Objectifs de l'atelier :**

- Repérer les signaux d'alerte et désamorcer les tensions avant l'escalade
- Maîtriser les techniques relationnelles et comportementales face à l'agressivité
- Appliquer les protocoles d'alerte et de protection en cas de crise

**Déroulé de l'atelier :**

- **Accueil et introduction**
  - Présentation de l'atelier et des objectifs
  - Brise-glace rapide : "Un mot pour décrire une situation tendue"
- **Comprendre l'agressivité et la violence**
  - Définitions et distinctions (agressivité, incivilité, violence)
  - Les différentes formes (verbale, physique, psychologique)
  - Les causes et déclencheurs fréquents en milieu professionnel
  - L'impact sur l'agent et l'environnement de travail
- **Les clés de la désescalade verbale**
  - L'écoute active et l'empathie : techniques de reformulation, de questionnement ouvert
  - La communication non-violente (CNV) : exprimer ses besoins sans accuser
  - Le langage corporel : posture, gestes, regard
  - La gestion des émotions : rester calme sous pression
- **Stratégies de réaction face aux situations tendues**
  - Quizz interactif : "Que feriez-vous si... ?" (scénarios courts)
  - Mise en pratique : jeux de rôle simplifiés sur des situations courantes
  - Les limites de l'intervention : quand alerter, qui contacter
  - L'importance du débriefing et du soutien post-événement
- **Ressources et bonnes pratiques**
  - Présentation des ressources internes et externes (cellule d'écoute, référents)
  - Conseils pour la prévention au quotidien

- L'importance de la cohésion d'équipe et du soutien mutuel
- **Questions / Réponses et conclusion**
  - Échanges ouverts
  - Synthèse des points clés

À la fin de cet atelier, vos agents sauront identifier les signes précurseurs, adapter leur communication et appliquer des stratégies de désescalade face à l'agressivité.

## *Modalités pédagogiques*

**Format d'animation :** Présentiel

## *Moyens et supports pédagogiques*

L'atelier favorise une immersion pratique grâce à une animation experte adaptée au public, une présentation visuelle (diaporama) enrichie de supports variés (fiches outils, guides, jeux, courtes vidéos, sondages en direct ou quiz interactifs). Après un court rappel des concepts et faits majeurs du sujet, des mises en pratiques concrètes sont réalisées.