Programme de l'intervention

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

Organisation

Durée : 1 heure

Mode d'organisation : À distance

Contenu pédagogique

Public visé

Agents et salariés

Description

Un atelier dynamique pour comprendre et agir face à l'agressivité et aux violences potentielles en milieu professionnel. Des méthodes éprouvées pour une meilleure gestion des conflits.

Objectifs de l'atelier :

- Identifier les signaux d'agressivité et de violence
- Acquérir des techniques de désescalade et de communication
- Savoir réagir efficacement et se protéger

Déroulé de l'atelier :

- **Accueil et introduction**
  - Présentation de l'atelier et des objectifs
  - Tour de table rapide : attentes des participants
- **Comprendre l'agressivité et la violence au travail**
  - Définitions et typologies (verbale, physique, psychologique)
  - Les facteurs déclenchants et les signaux d'alerte
  - Impacts sur les agents et l'environnement de travail
- **Stratégies de désescalade et de communication**
  - L'écoute active et l'empathie
  - Techniques de reformulation et de questionnement
  - La communication non-violente (CNV) : principes de base
  - Gérer ses propres émotions face à l'agressivité
- **Exercices pratiques et mises en situation** (un ou plusieurs exercices selon le public et selon le temps disponibles)
  - Quizz interactif sur les signaux d'alerte
  - Jeu de rôle : désamorcer une situation tendue
  - Analyse de cas concrets apportés par les participants (si le temps le permet et sur la base du volontariat)
- **Réagir face à la violence avérée et se protéger**
  - Les procédures internes et les personnes ressources
  - Les réflexes de sécurité physique et psychologique

- L'importance du débriefing et du soutien

- **Synthèse et plan d'action personnel**
  - Récapitulatif des outils clés
  - Élaboration d'un plan d'action individuel
  - Questions / Réponses et clôture

À la fin de cet atelier, vos agents sauront reconnaître les situations à risque, adapter leur communication et mettre en œuvre des stratégies de protection.

Modalités pédagogiques

Format d'animation : A distance

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.