



## GESTION DE LA VIOLENCE – DÉSESCALADE DU CONFLIT



### Objectifs

- ✓ Identifier les déclencheurs de l'agressivité
- ✓ Maîtriser ses réactions instinctives
- ✓ Détecter les signes précurseurs du conflit.
- ✓ Adapter son comportement et sa communication pour désamorcer le conflit
- ✓ Freiner l'escalade de l'agressivité et la violence
- ✓ Se protéger et fixer des limites en cas d'agression



### Destinataires

- ✓ Agents de sécurité
- ✓ Services d'accueil/d'après-vente/réclamations
- ✓ Services aux usagers
- ✓ Services de santé, d'assistance (pompiers, police...)
- ✓ Services RH
- ✓ Comités et cellules de crise
- ✓ Tout public



### Cours

- ✓ Groupe de 6 à 12 personnes
- ✓ 1 journée
- ✓ Sur site (entreprise)
- ✓ Des règles de communication humaine, des outils tactiques, des exercices de simulation
- ✓ Tarif sur demande