Stage N°R21CO00001 - Session N°2024000001

Gérer l'agressivité en situation d'accueil/contrôle (Annulée)

Du 07/11/2024 au 08/11/2024 (2 jours)

Lieu de formation : 21 DIJON CEDEX - DRAAF BFC -site DIJON

Organisateur : DRFC Bourgogne-Franche-Comté

Objectifs :

Comprendre, prévenir et gérer l'agressivité en situation d'accueil et/ou de contrôle

Contenu :

COMPRENDRE
- Identifier, décrire et partager les situations relationnelles difficiles auxquelles ils sont confrontés en situation d'accueil et/ou de contrôle (réclamations, incivilités, agressivité, conflits,...),
- Comprendre les mécanismes de l'agressivité, les comportements en jeu dans ces situations, pour mieux répondre.
PREVENIR
- Prendre conscience de sa propre agressivité, savoir accueillir, adopter des comportements affirmés et positifs,
- Savoir éviter les déclencheurs et facteurs aggravants, détecter les signaux révélateurs des comportements et des risques d'agression, déjouer les stratégies d'agression, pour mieux prévenir,
GERER
- Savoir désamorcer l?agressivité de ses interlocuteurs, gérer les comportements en jeu dans les situations relationnelles difficiles,
- Savoir gérer ses émotions pour mieux vivre les situations difficiles, savoir lâcher prise et se relaxer.

Méthode pédagogique :

Apports théoriques et pratiques, auto-diagnostics

Nombre de places disponibles : 12

Période d'inscription : du 24/06/2024 au 22/10/2024

Contact : VICAIRE Nathalie - 0339594040 - nathalie.vicaire@agriculture.gouv.fr