

## › Gestion de l'agressivité

Face à l'agressivité, maîtrisez vos réactions ! Plongez dans des mises en situation réalistes pour apprendre à gérer la pression et éviter l'escalade.

### Public

Tout public de l'Ecole d'Administration de Hainaut Formation.

### Objectifs

Revivre au travers des jeux de rôles des situations professionnelles vécues par le personnel et ainsi comprendre les ressorts (tant verbal que non-verbal – individu pressé, insatisfait, alcoolique,...) de l'agressivité et mettre en place des stratégies pour éviter l'escalade.

Cette formation nécessite une grande implication des participants et une participation active aux mises en situation.

### Contenu

- Agressivité et violence : introduction, différences, typologie des violences.
- Conflits et nœuds : définitions, types de nœuds, manifestation, escalade, gestion.
- Dénouer : principes, outils, modèle de John Boyd, méthodes DESC et ESPERE.
- L'assertivité.

### Durée

2 jours (15 heures).

### Valorisation

Cette formation est valorisable dans le cadre des formations agréées continuées sous réserve de conditions de valorisation.

### Participation financière

- Prise en charge par le budget de fonctionnement de l'Ecole d'administration pour les agents provinciaux;
- Tarif individuel : 100 €/agent à charge du pouvoir local;
- Tarif de groupe organisé à l'Ecole d'administration : 1.500 €/groupe à charge du pouvoir local avec un maximum de 15 personnes;
- Tarif de groupe organisé sur le site de l'administration demanderesse : 1.700 €/groupe à charge du pouvoir local avec un maximum de 15 personnes.

Gestionnaire  
de formations

Nadia Ouadini  
+32 (65) 342 512  
nadia.ouadini@hainaut.be

