



## LA PRÉVENTION DE LA VIOLENCE EN MILIEU DE TRAVAIL

211

**Même si socialement cela reste un tabou, la violence en milieu de travail existe. Ce phénomène n'est pas facile à gérer. C'est pourquoi il est important de connaître des moyens de réduire les tensions et de favoriser la bonne entente. Il reste qu'il faut en parler pour arriver à éliminer la violence du milieu de travail. La communication demeure le premier outil de gestion de l'agressivité en milieu de travail comme ailleurs.**

DURÉE 2 jours

### OBJECTIFS

Distinguer l'agressivité de la violence et en énumérer les signes précurseurs ;  
Utiliser certains modes de communication prévenant les comportements agressifs ou violents et de transiger avec les clients agressifs et/ou violents ;  
Prendre conscience du rôle des pensées qu'ils entretiennent et des émotions dans leurs réactions pendant les événements problématiques ;  
Expérimenter quelques techniques favorisant le contrôle de soi en situation difficile ;  
Connaître les démarches individuelles et de demande d'aide afin de mieux gérer leurs émotions post-événementielles.

### CONTENU

Définitions des notions d'impatience, d'agressivité et de violence ;  
Les signes précurseurs de l'agressivité de la violence ;  
Les modes de communication privilégiés pour prévenir l'agressivité et la violence ;  
La gestion d'une situation problématique ;  
Quelques techniques favorisant le contrôle de soi.

### MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

Multi Aspects Groupe Inc. expédie avant la session un document de travail.

Le déroulement de la rencontre comporte un retour sur les lectures du document. La mise en pratique de la théorie s'effectue au moyen de mises en situation suivies de périodes d'échanges liées au vécu sur le milieu de travail.

Une évaluation est faite à l'issue de la session.

Chaque participant reçoit une attestation de sa participation comportant le titre de la session et son contenu.