

Prévenir et gérer les situations d'agressivité

Les fondamentaux



Objectifs et compétences visées

- Mieux comprendre les ressorts de l'agressivité et de la violence
- Anticiper et prévenir les situations potentiellement violentes (menaces, agressions verbales, risques d'agression physique...)
- Développer sa capacité à être calme, serein et affirmé face à une personne énervée ou en colère
- Savoir gérer son stress et ses émotions
- Maîtriser les techniques de communication, de prévention et de résolution de conflits
- Renforcer sa capacité à prendre de la distance

Publics

Toute personne pouvant être exposée à des situations difficiles ou conflictuelles, en particulier :

- Encadrants techniques et chefs d'équipe,
- Chargés de lien social, adultes relais, animateurs jardins, écomédiateurs...
- Chargés d'insertion, accompagnateurs socioprofessionnels, travailleurs sociaux...
- Secrétaires, assistants de direction
- Médiateurs, agents de médiation, correspondants de nuit, correspondants de proximité, agents de paisibilité...

Pré-requis

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis

Durée

2 jours, soit 14 heures – En présentiel

Dates

Nous consulter

Formation pouvant être organisée en Région, en inter ou en intra dans votre structure

Nombre de participants

7 à 12 personnes

Prix de la formation

En inter : 600 € pour les salariés et 200 € pour les bénévoles dans la limite des places disponibles

En intra : tarif de groupe, nous consulter



Programme détaillé

Approche générale de l'agressivité et de la violence

- Éléments de définition
- Connaissance du cadre juridique

Compréhension et analyse des mécanismes des conduites agressives et violentes

- Causes et évolutions possibles d'un conflit
- Les facteurs situationnels de la violence

Les règles d'une communication sereine et efficace

- Les principes de base de la communication
- L'importance du corps et du non verbal dans la relation
- L'influence des systèmes de références et de valeurs sur la communication
- Les attitudes et les outils de l'écoute active : les techniques de reformulation et de questionnement, l'art du silence



Méthode pédagogique

- Alternance entre apports théoriques et analyses de situation
- Mise en situation des participants au travers d'exercices collectifs, d'études de cas, de jeux de rôle. Chaque exercice est suivi d'une analyse.
- Synthèse commune des enseignements

☑ Validation et évaluation tout au long de la formation : quiz, synthèse orale et reformulation, mises en situation, plan d'action personnalisé... Une attestation de fin de formation sera remise à chaque participant.

Prévenir, réagir, désamorcer : les bons réflexes

- Se préparer à affronter une situation délicate
- S'adapter à son interlocuteur, à la situation
- Répondre aux critiques et aux objections et gérer les attaques personnelles : faits, opinions, sentiments
- Autonomie interne et relationnelle : la démarche assertive
- Relativiser et prendre de la distance
- Exploiter son stress de manière constructive, contrôler ses émotions

Idée parcours

Modules complémentaires :

- 48 Mieux travailler ensemble dans un environnement interculturel
- 46 Travailler en équipe en prévenant les conflits

