



FORMATION GESTION DES AGRESSIONS VERBALES ET PHYSIQUES

Présentation

Objectifs de la formation

- Savoir se situer entre « incivilité » et « agression », de façon à adopter les réactions appropriées
- Reconnaître les différents niveaux d'agressivité dans les comportements
- Savoir adopter le « bon » comportement et la distance relationnelle correcte auprès d'un individu agressif
- Désamorcer les conflits par des techniques de négociation et un comportement adaptés
- Gérer les tensions et restaurer le dialogue en sachant négocier avec l'interlocuteur agressif en appliquant les techniques de la communication non violente
- Acquérir des outils simples de protection physique

Compétences visées

- Comprendre les mécanismes de l'agressivité pour les désamorcer
- Se positionner dans le cadre de l'assistance et/ou de la médiation face à une situation d'agressivité potentielle
- Gérer les tensions et restaurer le dialogue en sachant négocier avec l'interlocuteur agressif en appliquant les techniques de la communication non violente



Prérequis

- Aucun prérequis n'est nécessaire pour suivre cette formation

Personnes concernées

- Tout le personnel de votre entreprise

Durée

- 1 jour soit 7h

Intervenants

- Intervenant spécialisé dans le domaine de la gestion des agression (sapeurs pompier ou policier)

Nombre de participants

- 2 à 12 participants

Évaluation

- Évaluation au cours de la formation

OFPS Île de France

Satisfaction pédagogie : 96%

Taux de réussite : 100%

Introduction à la gestion des agressions physiques et verbales

- Retour sur les agressions rencontrées par les stagiaires
- Ateliers en sous groupes : les participants seront invités à donner leur propre définition

Présentation de la typologie des comportements chez un individu agressif

- Retour sur le fonctionnement d'un conflit, identifier le stade d'agressivité ou de violence de son interlocuteur
 - > Les différentes phases du conflit oral
 - > Les facteurs déclencheurs de tensions
 - > Les 4 étapes de l'escalade de la violence
- Savoir observer et analyser
 - > Évaluation rapide du potentiel d'agressivité d'une personne
 - > Les échelles de comportement
- Prendre la mesure de l'individu agressif

Comprendre le contexte d'une situation de tensions, d'incivilité, d'agressivité

- Comprendre la position et les mécanismes de chacun dans un contexte de conflit
- Repérer ses propres attitudes ou (ré)actions génératrices de conflits dans les différentes situations vécues

Les principes fondamentaux permettant d'éviter de rentrer dans le conflit : La vigilance et l'empathie

- La phase préparatoire : se préparer à un entretien difficile
- Réussir l'entrée en relation avec l'autre grâce à la synchronisation
- Analyser l'intensité de l'agressivité chez son interlocuteur
- Adopter une attitude physique rassurante et stable
- Développer son attitude d'écoute (écoute flottante)
- La prise de parole et quelques techniques et outils : voix, regard, gestuelle
- Les techniques de questionnement (typologie des questions essentielles pour gérer la situation)
- Prendre du recul par rapport à la situation et sortir de ses propres blocages pour éviter l'escalade

Désamorcer le conflit et la tension en adoptant un comportement et une communication appropriés

- S'adapter au style de communication de son interlocuteur
- Utiliser un vocabulaire positif, pratiquer la reformulation
- Choisir ses arguments (selon la situation) et répondre aux objections

- Adopter différents automatismes du comportement (à nuancer selon la typologie de l'individu agressif)
- Rester maître de soi et garder la maîtrise de la situation en adoptant un comportement assertif
- Maîtriser les techniques permettant de sortir d'une situation difficile, faire face à un individu agressif
- Comment appréhender les agressions verbales ? De la prise de recul à la réponse formulée

Conduite à adopter en cas d'agression physique : initiation aux techniques de self defense / protection

- La réaction de l'homme et le fonctionnement cérébral ou corporelle en situation d'agression
- Savoir identifier les solutions possibles en fonction de la situation : défense, fuite, alerte, etc.
- Les positions de sécurité et les déplacements tactiques
- Maîtriser quelques techniques permettant de se protéger physiquement (visage, corps, prise au cou / par la col, etc.)

Gérer l'après conflit par la communication émotionnelle et retrouver son équilibre

- Quels sont les besoins d'une personne agressée ?
 - > Ce qui restaure
 - > Ce qu'il ne faut pas faire
- Comment fonctionnent les émotions, sentiments et besoins ?
- Comprendre et gérer son stress par la visualisation, l'ancrage et la respiration