

Gestion des situations d'agressivité et de violence en milieu professionnel

Ce contenu saura s'adapter à vos contraintes en termes de contenu, durée, séquençement, modalités... De ce fait, ce n'est pas un programme de formation.

L'exemple fourni ci-dessous est d'une durée de : 14,00 heures.

OBJECTIFS

Comprendre les sources et les mécanismes des manifestations de l'agressivité et de la violence en milieu professionnel.

Apprendre à les prévenir et à y faire face, que l'on y soit confronté directement ou en tant que témoin.

DESCRIPTION

INTRODUCTION

- Présentation du formateur, du programme et des objectifs
- Positionnement des stagiaires : questions, attentes
- Evaluation préformation
- Expression individuelle sur des situations vécues

CONTENU

QUESTIONS SUR L'AGRESSIVITÉ

- Définitions
- Sa place et sa fonction psychologique chez l'Homme
- Différencier conflit, agressivité et violence
- Les différentes formes d'expression de l'agressivité

-> *Réflexion sur les représentations*

LES SITUATIONS DE VIOLENCE ET D'AGRESSIVITÉ

- Les situations récurrentes
- Les facteurs déclenchants

-> *Travail autour des situations récurrentes (cartographie)*

-> *Identification des facteurs déclenchant (aspects répétitifs)*

RECONNAITRE LES MANIFESTATIONS DE L'AGRESSIVITÉ : LE RÔLE DES EMOTIONS

- Les mécanismes de défense
- L'apparition des émotions

-> *Exercice de mise en situation : repérage des « réflexes » émotionnels face à l'agressivité et prendre conscience que la perception d'une situation peut varier d'une personne à l'autre*

LE RÔLE DU COMPORTEMENT PERSONNEL FACE À L'AGRESSIVITÉ OU À L'ORIGINE DU COMPORTEMENT AGRESSIF

- Mécanismes de défense
- Stress, fatigue
- Incompréhension culturelle
- Communication non adaptée

LE PASSAGE D'UNE SITUATION DE TENSION À UN CONFLIT

- Repérer les signaux d'alarme verbaux et non verbaux
- Repérer le malaise, la tension, mes émotions

-> *Exercices d'observation*

DÉSAMORCER UNE SITUATION AVANT LE SEUIL CRITIQUE

- La Communication Non Violente (CNV) de Rosenberg
- Les 4 étapes de la CNV

-> *Application de la méthode à des cas concrets qui seront débriefés en groupe*

-> *Reprise des scènes avec intégration des techniques enseignées et exploration d'autres réponses possibles (comment faire).*

Il s'agira de tirer des enseignements de l'ensemble du travail et de procéder à une analyse critique des événements afin de dégager des réponses pratiques à mettre en œuvre.

-> *Travail de groupe : formalisation de positionnements professionnels pertinents*

LES SITUATIONS DE CRISE

- Les signes précurseurs de la crise
- Les comportements à éviter en situation de crise
- Les comportements à adopter en situation de crise

LES TECHNIQUES DE PRÉVENTION ET DE PROTECTION EN CAS D'AGRESSION

- Le cadre légal de l'autoprotection et de la protection des personnes : les attitudes de sécurité, les distances de sécurité et la notion de garde voilée, la protection en cas d'agression physique

-> *Démonstrations*

- La coordination et la communication

-> *Mises en œuvre des techniques présentées*

BILAN DE LA FORMATION

- Tour de table : retour des stagiaires au regard des objectifs présentés
- Evaluation post formation

PUBLIC

Professionnels concernés

PROFIL DU / DES FORMATEUR(S)

Formateur spécialisé agressivité et de la violence