

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

ORGANISATION

Présentiel

MOYENS

Salle équipée et pouvant accueillir le nombre de participants.

Remise à chacun d'une documentation de soutien pédagogique.

DUREE

2 jour(s)

PUBLIC

Professionnels concernés

PRE-REQUIS

Aucun

Une attestation de formation sera envoyée.

FORMATEUR

CONTEXTE

Le BIT (Bureau International du Travail) dans ses recommandations visant à traiter le problème de la violence au travail préconise de dispenser à intervalles réguliers des programmes d'information, d'éducation et de formation ayant trait à la prévention de la violence incluant les points suivants :

- améliorer l'aptitude à repérer les situations potentiellement agressives,
- améliorer la capacité d'évaluation des événements, celle de faire face à une situation et celle de régler les problèmes,
- améliorer le sens des relations humaines et les aptitudes à la communication, qui permettent de prévenir ou de désamorcer une situation potentiellement violente,
- améliorer les capacités d'affirmation de la personnalité.

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

OBJECTIF GENERAL

- Permettre aux participants de comprendre les sources et les mécanismes des manifestations de l'agressivité ou de la violence
- Prévenir et savoir faire face à l'agressivité et /ou la violence lorsque l'on y est confronté directement ou en tant que témoin

OBJECTIFS SPECIFIQUES

- Définir la place de l'agressivité chez l'Homme
- Identifier les facteurs déclenchant les conflits
- Reconnaître les signaux d'alerte d'une situation de tension
- Identifier les manifestations de l'agressivité afin de prévenir les conflits
- Adapter sa communication et son comportement aux situations de tensions et conflictuelles
- Mettre en oeuvre la méthode de la Communication Non Violente pour désamorcer une situation de conflit
- Exécuter les techniques de sécurité et de protection en cas d'agression

DESCRIPTION / CONTENU

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

METHODE PEDAGOGIQUE

- Apports théoriques et méthodologiques
- Analyse réflexive de pratiques, retours d'expériences
- Exercices d'application pratique sous la forme de jeux de rôles/simulations

MODALITES D'ÉVALUATION

L'évaluation de la formation au regard des objectifs visés se fera à plusieurs niveaux :

EN DEBUT DE FORMATION

- Positionnement initial durant le tour de table et l'évaluation réalisée

EN FIN DE FORMATION

- Évaluation de la satisfaction et des réactions des apprenants : au travers des tours de table et des questionnaires de satisfaction
- Évaluation des acquis : au travers de l'évaluation réalisée post formation et des mises en situation

APRES LA FORMATION

- Suivi à froid (questionnaire dans l'extranet, 3 mois après la formation) pour mesurer le transfert des acquis en situation professionnelle et l'impact sur les pratiques.