

**Durée :** 3 jours

**Coût :** 1170 € / pers.

**AGENTS EXPOSÉS  
À L'AGRESSIVITÉ  
ET LA VIOLENCE**

## OBJECTIFS

- Faire face aux situations d'agression et de violence
- Prendre conscience de la violence institutionnelle inhérente à la situation
- Améliorer sa posture professionnelle en identifiant son mode réactionnel
- Repositionner l'interlocuteur dans une posture apaisée et constructive

## ÉQUIPE PÉDAGOGIQUE

- Experts en techniques d'accueil
- Psychologue du travail
- Spécialiste en communication

### Outils pédagogiques :

- Apports théoriques et méthodologiques interactifs
- Etudes de cas de stagiaires liés à leur travail
- Analyse de pratique
- Jeux de rôles en groupe et sous-groupes

## Programme

### Jour 1 Comprendre violence et agressivité

#### S'approprier notions et concepts

- Différencier violence, conflit, stress et agressivité
- Identifier des situations de violence et d'agressivité : étude de cas
- Repérer les prémisses des conduites violentes et agressives

#### Positionner la gestion de la violence et situation de travail

- Identifier la notion de violence institutionnelle
- Repérer les facteurs de risques inhérents à la situation d'accueil :
- Objet et service proposés
- Délai et exigences du service, des clients
- Critères de refus et d'acceptation
- Caractéristiques de l'accueil : lieu, agencement, confidentialité
- Améliorer ou atténuer les vecteurs de violence institutionnelle

#### Clarifier les émotions en jeu dans une situation violente

- Connaître les mécanismes de l'escalade conflictuelle - notion de neurone miroir
- Connaître les 10 techniques pour apaiser les tensions relationnelles
- Expérimenter les techniques de blocage dans l'escalade des tensions : jeux de rôle

### Jour 2 Se connaître face à la violence verbale

#### Identifier les « situations gâchettes » pour soi

- Analyser et confronter ses représentations du conflit et de l'agressivité
- Mesurer sa résistance aux agressions
- Repérer les comportements déclenchant l'agressivité chez soi

#### Evaluer l'intensité d'alarme déclenchée

- Positionner son seuil de tolérance face aux provocations, aux agressions
- Se référer à une échelle objective d'évaluation émotionnelle
- Comparer ses ressentis à ceux des autres
- Se confronter à ses « situations gâchettes » : jeux de rôle

#### Repérer sa propre agressivité

- Evaluer sa tendance à l'agressivité et ses conséquences
- Cerner ses comportements décalés, verbaux et non-verbaux
- Anticiper ses réactions face aux tensions
- Expérimenter la maîtrise de soi : jeux de rôle

### Jour 3 Face à l'agressivité, affirmer sa confiance

#### Prévenir les situations d'agressivité par l'écoute active

- Utiliser les techniques de l'écoute pour apaiser les tensions
- Reformuler et relancer le discours du bénéficiaire
- Personnaliser les techniques de l'écoute active

#### S'affirmer et respecter l'autre

- S'approprier l'outil de l'assertivité - Dissocier faits, opinions et ressentis
- Respecter et faire verbaliser le ressenti du bénéficiaire
- S'affirmer et s'imposer sans heurter l'autre

#### Se protéger et s'écouter

- Déterminer son seuil de tolérance à l'agressivité
- Accepter sa marge d'action et celle d'inacceptabilité
- Structurer des solutions individuelles et collectives

#### Les situations difficiles comme moteur d'amélioration

- Consigner les situations délicates rencontrées
- Structurer un processus d'amélioration autour du suivi
- Transformer la violence en performance individuelle et collective

