

Faire face à l'agressivité du public



Etre au service du public peut être enrichissant comme cela peut devenir une véritable source de souffrance et de fatigue lorsque celui-ci devient agressif. Comment améliorer la fonction d'accueil ? Comment prévenir les comportements agressifs du public ? Comment désamorcer un conflit qui se présente ? Quelles sont les réactions appropriées et celles qui ne le sont pas ? Cette formation répond à ces questions et met en pratique nos recommandations afin de faire face à la violence de manière diplomatique et efficace tout en se préservant.

Objectifs



PUBLIC CIBLE
Travailleur·euse·s en contact avec le public



PRE-REQUIS
Aucun



NOMBRE DE PERSONNES
12 personnes maximum



DUREE
14h00 (2 jours)
+ 07h00 (1 jour OPTION)



TARIF
1200€ / jour / groupe (HT)

Savoirs :

- Comprendre l'origine de l'agressivité et de la violence ainsi que les mécanismes psychologiques en jeu
- Comprendre les risques psychosociaux liés à la violence

Savoir-faire :

- Repérer les situations potentiellement violentes
- Déceler chez les individus les indices liés aux comportements agressifs ou violents
- S'approprier des protocoles collectifs face à la violence

Savoir-être :

- Mettre en place des stratégies individuelles et collectives pour limiter la probabilité d'apparition de la violence chez autrui
- Développer des capacités de communication verbale et non verbale pour résoudre un problème de manière assertive

Méthodologie

Prise de conscience

- Comprendre le caractère multifactoriel de chaque situation agressive ou violente.
- Démystifier le rapport au concept de la violence

Connaissance

- Connaître les facteurs déclencheurs de la violence, endogène et exogènes à l'individu violent ou agressif
- Connaître les mécanismes des comportements agressifs
- Comprendre la complexité de la communication (verbale et non verbale)

Prévention

- Prendre conscience de vos styles relationnels
- Tendre vers une communication plus apaisée

Action

- Changer l'accueil (lien, contact...)
- Acquérir les clés, Protocoles et mises en pratique pour :
 - Adopter un mode de communication imperméable à l'agressivité
 - Désamorcer une situation agressive ou violente
 - Gérer l'"après" d'une situation violente, notamment le stress engendré et la prise de recul face au sentiment de culpabilité

Outils pédagogiques

- Apports théoriques basés sur les connaissances scientifiques en psychologie
- Questionnaires d'autoévaluation (stress, styles relationnels...)
- Partage d'expériences et groupes de paroles
- Etudes de cas
- Vidéos

Suivi et évaluation des connaissances

via questions orales et mises en situation
Recueil de la satisfaction des stagiaires en fin de séance