

LA PRÉVENTION ET LA GESTION DES CONFLITS ET DE L'AGRESSIVITÉ DANS LA RELATION AVEC LE PUBLIC



“Critiques, insultes ou menaces envers les professionnels en situation d'accueil sont une réalité. Cette formation permet aux participants de prendre du recul et d'acquérir des outils pour mieux contrôler leurs émotions, désamorcer l'escalade de la violence et rétablir une communication positive.”

LES OBJECTIFS

A l'issue de la formation, le stagiaire sera en capacité de :

- Comprendre et connaître la logique et les mécanismes de l'agressivité,
- Mettre en pratique les techniques de gestion de situation d'agressivité,
- Repérer, anticiper et prévenir les situations à risques,
- Maîtriser les techniques de communication, de prévention et de résolution de conflits,
- Développer l'attitude d'assertivité dans le cadre de la relation.

LE PUBLIC & LES PRÉREQUIS

La formation est réservée aux adhérents Uniformation :

- Salariés,
- Dirigeants bénévoles de structures accueillant du public

Prérequis : Aucun pré-requis, la formation s'adresse aux salariés en relation d'accueil avec le public.

LE CONTENU DE LA FORMATION

MODULE 1 - MIEUX CONNAITRE POUR PRÉVENIR, ANTICIPER et REPÉRER

Retour d'expériences sur des situations d'agressivité vécues :

ANALYSE ET COMPRÉHENSION DES MÉCANISMES DES CONDUITES AGRESSIVES ET VIOLENTES

- Les mécanismes de pulsion et leur manifestation
- Les différentes formes de violences : physiques, psychologiques, verbales, sexistes et sexuelles, médicales, économiques.
- Les facteurs déclenchant les situations d'agressivité
- Comprendre le langage des gestes : Les gestes ouverts et les gestes fermés
- Les autres éléments révélateurs de l'agressivité
- Les attitudes dites agressives, passives, manipulatrices

CONNAISSANCE DU CADRE JURIDIQUE

- Agression physique : qualification pénale et sanction
- Violence verbale : qualifications pénales et sanctions
- Les procédures : dépôts de plaintes, mains courantes
- Le rôle de l'employeur et du CSE

ANALYSE DE SON RAPPORT FACE AUX SITUATIONS D'AGRESSIVITÉ

- Les préjugés dont nous sommes acteurs/actrices
- La lutte contre tous les types de discrimination
- L'influence des systèmes de référence et de valeur
- La gestion du stress et des émotions

LE CONTENU DE LA FORMATION

MODULE 2 : LA BOITE A OUTILS

UTILISER LES MÉCANISMES DE BASE DE LA COMMUNICATION EN SITUATION DE TENSION

- Quel est votre mode de communication
- L'écoute active
- « Parler efficace » afin de ne pas provoquer de contre-arguments
- La différence d'impact selon que l'on émet des Faits, des Opinions et des Sentiments
- Faire preuve d'empathie

CONSTRUIRE SA BOITE À OUTILS ET SON PLAN D'ACTION

- L'assertivité et la dynamique de confrontation
- Les outils de traitement de situations difficiles
- Adopter une attitude physique rassurante et stable
- S'adapter au style de communication de son interlocuteur
- La prise de parole et quelques techniques et outils
- Tirer des enseignements de chaque conflit, définir ses propres axes de progrès

LES MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Cette action se déroulera entièrement en présentiel.

- **La transmission des connaissances théoriques** repose sur une approche transmissive.
- **Les aspects méthodologiques** s'appuient sur une pédagogie active intégrant des mises en pratique, des études de cas, des jeux de rôle et des analyses de pratiques.

La participation des apprenants est essentielle et encadrée par le formateur, qui s'assurera de répartir les interventions aux moments dédiés, tout en respectant le temps imparti.

LES ÉQUIPES PÉDAGOGIQUES

Coordinateurs et formateurs sont spécialisés dans la formation d'adultes et possèdent les qualifications, les expériences professionnelles dans le domaine de la formation.

LES ÉVALUATIONS & VALIDATIONS

Évaluations en début et fin de la formation (tests, quizz,...)

Un questionnaire de satisfaction sera administrée en fin de formation.

LES DATES & DURÉE DE FORMATION

Durée 2 jours soit 14 heures

Date 14 sessions annuelles dans divers villes dans l'hexagone.

Contactez-nous pour connaître le calendrier détaillé.

LE TARIF

La formation est entièrement **financée par l'OPCO UNIFORMATION**


Aucun reste à charge pour les participants.

LE NOMBRE DE PARTICIPANTS

12 places

CONTACT

Mme Emmanuelle CONTRERAS
Responsable de site

 **04 42 84 30 55**

 emmanuelle.contreras@sigma-formation.fr

 **691 Avenue de la Fleuride 13 400 Aubagne**

L'ACCESSIBILITÉ

Accessibilité aux PSH : Pour les personnes en situation de handicap, un accompagnement spécifique peut être engagé pour faciliter leur parcours. **Pour plus d'informations**, cliquez 