

Faire face à l'agressivité et à la violence : Mieux comprendre pour mieux gérer

* Publics visés

Professionnels de l'accueil et de l'accompagnement

* Dates

à définir

* Lieu

à définir

* Prérequis

aucun

* Méthodologie

- Apports théoriques
- Echange autour de cas concrets
- jeux de rôle
- réflexions sur les axes d'amélioration

* Tarif

1800 E HT

* Pourquoi cette formation ?

Les professionnels de l'accueil et de l'accompagnement rencontrent un public varié pouvant être confrontés à des situations difficiles et des problématiques sociales délicates.

Dans ces contextes tendus, le stress peut parfois prendre le dessus, entraînant des réactions d'agressivité et de violence chez les personnes rencontrées.

Comprendre ces mécanismes, repérer ses émotions et attitudes, connaître les techniques de communication adaptées, sont un préalable à la gestion de ces situations et permettent de professionnaliser les réponses apportées.

* Objectifs :

- Comprendre les notions d'agressivité et de violence, les mécanismes qui y sont liés
- Prendre conscience de ses émotions, de son comportement lorsque l'on est confronté à une situation d'agressivité ou de violence.
- Repérer les facteurs déclenchant d'une situation conflictuelle.
- Acquérir les techniques de communication appropriées pour éviter les conflits ou les gérer en situation.
- Être en capacité de reprendre les situations de conflits avec l'utilisateur et de debriefer avec l'équipe, savoir prendre le temps de se poser et se ressourcer

* Contenu sur 2 jours

- Positionnements initiaux et définition des besoins
- Les grands concepts et notions de base (agressivité, agression, violence, intention agressive...)
- Les déclencheurs, les facteurs et les déterminants d'une situation d'agressivité et de violence
- La question des émotions pour soi et pour l'autre
- Les différents types de réactions et attitudes face au conflit
- La notion d'accueil
- Les grands principes de la communication
- Les différentes techniques de communication non violente et assertive, les principes de l'écoute active et empathique ...
- Les méthodes de feed-back suite à une situation violente
- Les clés pour gérer la pression et retrouver son calme
- Positionnements de fin de formation et retours à chaud

Votre formatrice :

Maud Gagnant

Assistante sociale depuis 20 ans, elle a accompagné des personnes vivant des situations difficiles (précarité, handicap, exclusion ...) et connaît les répercussions que cela entraîne dans la relation d'aide.

Formée à la communication non violente, à la méthode FALC (Facile à Lire et A Comprendre) et aux méthodologies de travail social, elle enseigne dans différentes écoles de travail social sur les notions de communication, d'exclusion, de prévention de l'isolement ...



5 à 10 participants



2 jours / 14h



- Accès à une boîte à outils complète en fin de formation
- Remise d'une attestation de fin de formations avec niveau de connaissances acquises
- Remise d'un certificat de réalisation d'action de formation