



# Gestion des situations d'agressivité et de violence

FORMATION

## Objectifs :

A l'issue de la formation, les participants auront reçu les informations leur permettant de :

- Comprendre ce qui favorise l'agressivité, de la violence.
- Explorer et s'approprier des pistes individuelles et collectives de résolution des situations
- Participer activement à une démarche collective de réflexion et d'amélioration des conditions d'accueil du public.
- Réfléchir, et concevoir un plan de prévention,

## Contenu :

### **Comprendre ce qui peut être à la source des situations d'agressivité et de violence : Eclairages psychologiques**

- Le terreau des situations :
  - Difficultés personnelles / relationnelles / liées à l'organisation / environnementales...
- Le fonctionnement de l'être humain :
  - Besoins essentiels.
  - les états du moi : PAE
  - Les émotions et le stress
- Comment fonctionne une relation

### **Construire une réponse adaptée**

- Processus pour réduire l'agressivité et la violence : l'importance
  - des mots,
  - de la posture corporelle, de la gestuelle,
  - de l'environnement
  - de l'écoute
  - de l'intention
- Entraînement

### **Agir préventivement**

- En quoi la prévention joue-t-elle un rôle dans la résolution des situations ?
- Explorer les pistes d'actions
  - Au niveau individuel
  - Au niveau collectif
  - Agir sur l'organisation
  - La communication interne et externe
  - Les partenariats

### **Agir face à l'agressivité, la violence**

- Etudes de cas et mises en situations à partir d'exemples concrets de votre quotidien : exercices guidés sous forme d'analyse de la pratique :
  - Accueillir une émotion
  - Ecouter
  - Apaiser
  - Renouer la relation

### **Agir après la violence**

- En quoi est-ce important ?
- Que faire pour rester crédible
- Entraînement
  - Renouer la relation

## Informations pratiques :

### Durée

- 4 jours soit 28.00 heures (2 fois deux jours avec un intervalle de 3 à 6 semaines afin de favoriser le questionnement après quelques semaines de réflexions).

### Type de formation

- **Formation dispensée en intra** au sein d'une même structure et en présentiel. Sous certaines conditions exceptionnelles cette formation peut être animée en distanciel. Dans ce cas la décision sera prise d'un commun accord avec l'entreprise.

### Profils des stagiaires

- Tout public.

### Prérequis

- Aucun

### Modalité d'accès :

- **Lieu** : déterminé d'un commun accord avec l'entreprise
- **Inscription** : auprès de l'organisme de formation. La signature de la convention de formation par l'entreprise vaudra inscription définitive.
- **Tarif** : 1 400 € HT la journée. Prestation de formation exonérée de TVA.
- **Renseignements auprès de l'organisme de formation** : Béatrice Rémond  
Tél : 06 12 16 62 63 / [beatrice@beatriceremond.fr](mailto:beatrice@beatriceremond.fr)

## Méthodologie :

L'essentiel des apports théoriques de cette formation est issu de l'Analyse transactionnelle, des neurosciences, et de techniques de gestion des émotions.

La pédagogie invite à la réflexion individuelle, aux échanges collectifs, à l'expérimentation par des mises en situations....