

## **FAIRE FACE A L'AGRESSIVITE ET AUX INCIVILITES DU PUBLIC**

### **Programme participant**

En 2010, 15% des travailleurs du régime général et 23% des salariés de la fonction publique déclaraient avoir subi au moins une agression verbale au cours des 12 derniers mois. Or, la confrontation aux comportements agressifs et aux incivilités est un facteur important de stress pour les travailleurs. Au vu des enjeux tant au niveau physique que psychologique, il convient de mettre en place des actions de prévention, dont la formation peut faire partie.

### **Objectifs**

- Comprendre comment fonctionne l'agressivité
- Mieux se connaître face à un comportement agressif
- Etre capable d'exprimer ses propres ressentis et émotions
- Apprendre à désamorcer l'escalade de l'agressivité
- Rétablir une communication positive en développant l'écoute et en repérant les besoins de son interlocuteur

### **Public concerné**

Toute personne en contact avec le public.

### **Prérequis**

Aucune connaissance particulière

### **Durée de la formation**

**1 journée de 7 heures**

### **Modalités pratiques**

Les dates, horaires et lieux seront précisés lors de la convocation.

Le groupe ne pourra excéder 12 participants.

## Modalités pédagogiques

Le formateur met l'accent sur une pédagogie active et participative fondée sur le travail collectif et les échanges. L'apport de notions théoriques (sous forme d'exposés vidéo projetés) est étayé de situations pratiques (exercices, cas pratiques, partage d'expériences).

Un support synthétisant les thèmes développés est remis aux participants, ainsi qu'une bibliographie pour aller plus loin pour ceux qui le désirent.

## Le formateur

La formation sera animée par Sophie Morin, psychologue du travail, psychothérapeute et IPRP (intervenante en prévention des risques psychosociaux), formatrice depuis 2009.

## Programme de la formation

### Comprendre l'agressivité

- ✓ Identifier les différentes expressions de l'agressivité : de l'incivilité à l'agression
- ✓ Connaître les déclencheurs : lien avec le stress, les émotions et les besoins
- ✓ Comprendre le phénomène d'escalade

### Observer son propre vécu face à un comportement agressif

- ✓ Identifier ses représentations
- ✓ Identifier ses émotions
- ✓ Développer des outils pour calmer son émotion

### Désamorcer les comportements agressifs et répondre aux incivilités

- ✓ Repérer les indicateurs de montée de la tension agressive
- ✓ Ajuster sa communication
- ✓ Autodiagnostic de sa communication et repérage de ses points forts et de ses points d'amélioration
- ✓ Développer l'écoute active (questionnement, reformulation)
- ✓ Apporter une réponse adaptée aux émotions de l'autre : écouter son besoin, accuser réception de sa plainte
- ✓ Faire une demande de changement avec l'affirmation de soi

## Modalités d'évaluation

Les stagiaires signeront une feuille d'émargement.

La validation des acquis sera faite tout au long de la formation, par un contrôle continu sur des exercices pratiques individuels et collectifs.

A l'issue de cette formation, les participants se verront délivrer une attestation de présence et de fin de formation validant les acquis.

L'évaluation de la satisfaction quant à la formation sera réalisée par les stagiaires en fin de formation.