

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

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 pédagogiques**

- Comprendre comment fonctionne l'agressivité
- Mieux se connaître face à un comportement agressif
- Être 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

### **Positionnement des stagiaires dans la formation**

Un tour de table est proposé par l'intervenant afin que chacun des participants puisse expliciter ses attentes vis-à-vis de la formation

### **Durée de la formation**

#### **1 journée de 7 heures**

En distanciel, la formation sera fractionnée en 2 demi-journées.

### **Modalités pratiques**

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

Le groupe ne pourra excéder 12 participants de façon à permettre de maximiser les échanges durant la formation et mettre à l'étude des situations directement exposées par les participant

### **Modalités pédagogiques**

La formation peut être réalisée en présentiel ou en distanciel.

Le formateur met l'accent sur une pédagogie active, ludique 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).

Les ressources pédagogiques qui auront été mobilisées tout au long de la formation, feront l'objet d'un partage afin qu'elles soient mises à disposition des stagiaires.

**Pour réussir votre formation, notre organisme est en capacité d'adapter ses prestations aux éventuelles situations de handicap, temporaires ou permanentes. Le cas échéant, merci de nous contacter afin d'étudier ensemble les possibilités d'adaptation.**

## **Le formateur**

La formation sera animée par Sophie Morin, psychologue du travail, psychothérapeute et IPRP (intervenante en prévention des risques professionnels), 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

=> *Mise en situation : identification des situations via des quizz*

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

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

=> *Mise en situation : s'entraîner à la respiration*

### **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 (DESC)

=> *Mise en situation : jeu de rôle / s'entraîner à faire un DESC*

## **Modalités d'évaluation**

Les stagiaires signeront une feuille d'émargement.

L'évaluation des acquis/des apprentissages portera sur les connaissances assimilées par le stagiaire tout au long de la formation. Le formateur s'assure de l'assimilation des connaissances à travers des tests, exercices, études de cas et mises en situation.

A l'issue de cette formation, les participants se verront délivrer un certificat de réalisation.

L'évaluation de la satisfaction quant à la formation (contenu et animation) sera réalisée par les stagiaires en fin de formation ainsi que par l'envoi d'un questionnaire 3 mois après la réalisation de la formation.

## **Tarifs et prise en charge**

Le coût d'une journée de formation en intra-entreprise est de 1200 € nets de taxe (+ frais de déplacement et d'hébergement le cas échéant).

Sophie Morin Conseils étant référencé DATADOCK, les formations que nous organisons peuvent être éligibles au financement de vos OPCO. Par ailleurs, notre organisme de formation est engagé dans une démarche de certification QUALIOPI.