

## GERER LES VIOLENCES VERBALES ET PHYSIQUES

### ***Introduction à la gestion des violences physiques et verbales***

Ateliers en sous-groupes : les participants seront invités à donner leur propre définition d'une incivilité, d'une violence verbale, et d'une situation d'agressivité, et à exprimer leurs réactions devant ces formes d'agression

### ***Présentation de la typologie des comportements chez un individu agressif, violent***

Comprendre le fonctionnement d'un conflit pour identifier le stade d'agressivité ou de violence de son interlocuteur

- Les différentes phases du conflit oral
- Les facteurs déclencheurs de tensions
- Les 4 étapes de l'escalade de la violence
- Savoir observer
- Évaluation rapide du potentiel d'agressivité d'une personne
- Les échelles de comportement
- Prendre la mesure de l'individu agressif : est-ce un Manipulateur ? Un stressé ? Un anxieux ? afin d'adopter le comportement adéquat, en relation avec la personnalité identifiée de son interlocuteur

### ***Comprendre le contexte d'une situation d'incivilité, d'agressivité ou de violence***

- Comprendre la position et les mécanismes de chacun dans un contexte de conflit
- Repérer ses propres attitudes ou (ré)actions génératrices de conflits dans les différentes situations vécues

### ***Les principes fondamentaux permettant d'éviter de rentrer dans le conflit : La vigilance et l'empathie***

- La phase préparatoire : se préparer à un entretien difficile
- Réussir l'entrée en relation avec l'autre grâce à la synchronisation
- Analyser l'intensité de l'agressivité chez son interlocuteur
- Adopter une attitude physique rassurante et stable
- Développer son attitude d'écoute (écoute flottante)
- La prise de parole (volume, vitesse d'élocution) et quelques techniques et outils : voix, regard, gestuelle
- Les techniques de questionnement (typologie des questions essentielles pour gérer la situation)
- Prendre du recul par rapport à la situation et sortir de ses propres blocages pour éviter l'escalade

### ***Désamorcer le conflit et la tension en adoptant un comportement et une communication appropriés***

- S'adapter au style de communication de son interlocuteur
- Utiliser un vocabulaire positif
- Pratiquer la reformulation
- Choisir ses arguments (selon la situation) et répondre aux objections
- Adopter différents automatismes du comportement (à nuancer selon la typologie de l'individu agressif)
- Rester maître de soi et garder la maîtrise de la situation en adoptant un comportement assertif

SYNERGIE SAS

9, rue Buffon – 03100 Montluçon – RCS Montluçon 849 505 581  
Organisme de formation enregistré sous le numéro 840 303 694 03  
auprès de la préfecture d'Auvergne Rhône-Alpes.  
e-mail : [synergiesas03@gmail.com](mailto:synergiesas03@gmail.com) – [www.synergiesas.com](http://www.synergiesas.com)

# PROGRAMME DE FORMATION

## **Conduite à adopter en cas d'agression physique : initiation aux techniques de self défense / protection**

- La réaction de l'homme et le fonctionnement cérébral ou corporelle en situation d'agression
- Savoir identifier les solutions possibles en fonction de la situation : défense, fuite, alerte, etc.
- Les positions de sécurité et les déplacements tactiques

## **Gérer l'après conflit par la communication émotionnelle et retrouver son équilibre**

- Quels sont les besoins d'une personne agressée ?
- Ce qui restaure
- Ce qu'il ne faut pas faire
- Comment fonctionnent les émotions, sentiments et besoins ?
- Exprimer ce qui est imprimé
- Gérer son stress par la visualisation, l'ancrage et la respiration

<p><b>Public concerné et prérequis :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tout encadrement hiérarchique ou fonctionnel</li> <li>- Équipe en situation conflictuelle</li> <li>- Aucun prérequis</li> </ul>	<p><b>Durée :</b></p> <p><u>Nb d'heures</u> : 7 - <u>Nb de jours</u> : 1</p> <p><u>Effectif</u> : 4 à 6 personnes</p>
<p><b>Objectifs :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Savoir se situer entre « incivilité » et « agression », de façon à adopter les réactions appropriées</li> <li>-Reconnaître les différents niveaux d'agressivité dans les comportements</li> <li>-Savoir adopter le « bon » comportement et la distance relationnelle correcte auprès d'un individu agressif</li> <li>-Désamorcer les conflits par des techniques de négociation et un comportement adapté</li> <li>-Gérer les tensions et restaurer le dialogue en sachant négocier avec l'interlocuteur agressif en appliquant les techniques de la communication non violente</li> <li>-Acquérir des outils simples de protection physique, issus de la self défense, permettant de se protéger</li> </ul>	<p><b>Méthodes pédagogiques :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Autodiagnostic</li> <li>- Analyse des situations</li> <li>- Mise en situation – Jeux de rôle</li> </ul> <p><b>Moyens pédagogiques :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tableau blanc / paper board</li> <li>- Vidéoprojecteur</li> <li>- Support de cours</li> </ul>
<p><b>Animateur</b></p> <p>Consultant Formateur spécialisé en management et communication</p>	<p><b>Suivi de formation / appréciation des résultats</b></p> <p>Une évaluation pré formative par QCM en début de formation.</p> <p>Une évaluation post formative par QCM au terme de la formation.</p> <p>Remise d'une attestation de formation, délivrance d'un certificat de réussite.</p>
<p><b>Version 2021</b></p>	<p><b>Mise à jour le 10/09/2021</b></p>