

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 – www.synergiesas.com

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

| | |
|--|--|
| Public concerné et prérequis : - Tout encadrement hiérarchique ou fonctionnel - Équipe en situation conflictuelle - Aucun prérequis | Durée : Nb d'heures : 7 - Nb de jours : 1 Effectif : 4 à 6 personnes |
| Objectifs : -Savoir se situer entre « incivilité » et « agression », de façon à adopter les réactions appropriées -Reconnaître les différents niveaux d'agressivité dans les comportements -Savoir adopter le « bon » comportement et la distance relationnelle correcte auprès d'un individu agressif -Désamorcer les conflits par des techniques de négociation et un comportement adapté -Gérer les tensions et restaurer le dialogue en sachant négocier avec l'interlocuteur agressif en appliquant les techniques de la communication non violente -Acquérir des outils simples de protection physique, issus de la self défense, permettant de se protéger | Méthodes pédagogiques : - Autodiagnostic - Analyse des situations - Mise en situation – Jeux de rôle Moyens pédagogiques : - Tableau blanc / paper board - Vidéoprojecteur - Support de cours |
| Animateur Consultant Formateur spécialisé en management et communication | Suivi de formation / appréciation des résultats Une évaluation pré formative par QCM en début de formation. Une évaluation post formative par QCM au terme de la formation. Remise d'une attestation de formation, délivrance d'un certificat de réussite. |
| Version 2021 | Mise à jour le 10/09/2021 |