



« Nous ne pouvons inculquer directement à autrui un savoir ou une conduite ; nous pouvons tout au plus faciliter son apprentissage » (Carl Rogers)

Accueillir des publics...

AGRESSIVITÉ et VIOLENCE : y faire face et s'en protéger

L'empathie dans la pratique professionnelle

Dans les Services publics, les entreprises, les associations..., des personnes accueillent des publics : elles doivent à la fois être disponibles aux personnes telles qu'elles sont et répondre à leurs attentes d'une part, et d'autre part proposer les orientations ou dispositifs établis par l'institution. L'ajustement entre nos dispositifs et les attentes des publics est parfois difficile à gérer, surtout quand il s'agit de publics excédés qui manifestent agressivité ou violence.

Dans cette formation, nous envisagerons la manière de se protéger et de faire face à l'agressivité et à la violence. Une autre formation nous permettra d'accueillir et d'écouter les publics avec empathie. (voir « [Ecouter-Accompagner](#) »).

OBJECTIFS

- ▶ Débriefing sur nos confrontations à l'agressivité/violence
- ▶ Comprendre les déclencheurs et les mécanismes de l'agressivité/violence
- ▶ Communiquer de façon juste pour déminer l'agressivité
- ▶ Se protéger de l'agressivité et de la violence
- ▶ Trouver des postures et stratégies efficaces face à l'agressivité/violence

DESTINATAIRES

- ▶ les personnels de Services publics, entreprise ou association
- ▶ toute personne désireuse de se protéger et faire face à l'agressivité/violence

PROGRAMME interactif, ajusté aux besoins de chaque groupe

DIAGNOSTIQUER

- ▶ analyser une situation précise d'agressivité ou de violence
mes réactions – mes questions – mes attentes pour cette formation
- ▶ ajustement du programme en fonction de ce diagnostic et de ces attentes

ACCUEILLIR et COMMUNIQUER de façon constructive face à l'agression

- ▶ les faits, la diversité des perceptions et les risques des interprétations
- ▶ Se protéger en exprimant ses ressentis, ses besoins et ses demandes
- ▶ Renoncer au « tu » qui juge et qui accuse
- ▶ Choisir le « je » qui s'affirme sans peur ni agressivité
- ▶ Canaliser les réactions émotionnelles et le stress sans le projeter sur l'autre
- ▶ « L'hygiène relationnelle »

FAIRE FACE à l'agressivité et à la violence

- ▶ Comprendre les causes et les processus de l'agressivité à la violence
- ▶ Trouver les postures et stratégies pour se protéger et pour traiter

ORGANISATION

↳ LIEU à définir avec vous

↳ DURÉE

2 jours consécutifs
14h de formation

↳ TARIF

à négocier

↳ CONTACT Pôle REUNION

Marc THOMAS
Dirigeant de Compétences relationnelles
mthomas@competences-relationnelles.com
Tél. 06 93 41 96 62

↳ CONTACT METRO-Pôle

Delphine PIERREJEAN
Associée à la Direction
de Compétences relationnelles
dpierrejean@competences-relationnelles.com
Tél. 07 70 77 82 20

Compétences relationnelles est un organisme de formation professionnelle enregistré sous le n° 98 97 04280 97
Les formations peuvent donc être financées sur les fonds de la Formation Professionnelle Continue des entreprises.