



Prévention et gestion de l'agressivité des usagers

Durée 3 jours

Cette formation s'adresse à

Toute personne confrontée à la violence et aux conflits avec ses usagers

Trouver des pistes pour :

- ⇒ Comprendre les comportements des personnes précarisées du fait de leur situation sociale
- ⇒ Identifier les mécanismes mis en jeu dans les manifestations de violence, agressivité ...
- ⇒ Acquérir des outils pour anticiper, gérer et sortir des conflits au quotidien

Axes de travail

■ Comprendre les types de public en difficulté sociale

- Exclus du travail
- Exclus du domicile
- Situation de handicap
- Exclus d'ordre culturel
- Adolescents en difficultés

■ Comprendre l'origine des conflits

- Définir la précarisation des individus
- Définir la violence, l'agressivité passive et active, la détresse
- Identifier les besoins des individus : la théorie de Maslow
- Comprendre le tandem frustration/agression des individus
- Evaluer la situation des personnes précarisées face aux institutions
- Comprendre les émotions engagées dans une relation difficile : le tandem peur/colère
- Identifier le sentiment de culpabilité comme réponse émotionnelle à l'agressivité

- **Repérer les mécanismes et la dynamique des conflits**
 - Comprendre la relation accueilli/accueillant
 - Comprendre la violence de l'interlocuteur comme une réaction à certaines de nos attitudes
 - Distinguer les mécanismes des conflits interpersonnels
 - Identifier les attitudes possibles face au conflit

- **Acquérir des outils de gestion des conflits**
 - Percevoir le niveau émotionnel de son interlocuteur : outils et méthodes
 - Maîtriser ses émotions et adapter son comportement

- **Sortir du conflit**
 - Evaluer les dangers du conflit
 - Savoir demander l'intervention d'un tiers
 - Distinguer l'usage de la force avec intention de protection ou intention de répression
 - Revenir à une relation constructive

- **Prévenir les conflits**
 - Apprivoiser ses émotions
 - Développer la conscience de soi et de l'autre
 - Développer sa capacité d'écoute, de mise en confiance, d'empathie

Méthode pédagogique

- Au début de la formation, chaque participant indique ses besoins au formateur qui prend en compte ses attentes et favorise leur mise en œuvre.
- Chaque étape fait l'objet d'apports théoriques et d'outils concrets répondant aux spécificités des situations vécues actuellement dans l'environnement professionnel.
- La méthode pédagogique est essentiellement participative à travers des exercices en binômes, en sous groupe, en grand groupe qui permettent aux participants d'acquérir et de mettre en pratique les concepts et les outils fondamentaux afin d'être mieux armés pour faire face aux situations quotidiennes.