

# PREVENIR ET DESAMORCER L'AGRESSIVITE ET LA VIOLENCE EN MILIEU PROFESSIONNEL



ACQUERIR DES STRATEGIES EFFICACES

## Personnes concernées

Tout professionnel exposé, dans le cadre de sa fonction, à des situations d'agressivité et de violence avec des usagers, clients, etc.

## Objectifs

- connaître les mécanismes de l'agressivité et de la violence pour savoir y faire face
- déceler rapidement les facteurs déclanchants et les signes avant-coureurs d'une situation critique
- mettre en œuvre des stratégies de désamorçage avant le seuil critique
- savoir être dissuasif
- savoir gérer et maîtriser une situation d'agressivité lorsqu'elle est engagée

## Méthodes d'intervention

- formation-action qui s'appuie sur le vécu des participants
- parcours de formation personnalisé, à partir de compétences précises à développer avec élaboration d'un guide d'actions
- apports d'outils théoriques conjugués avec des exercices et des mises en situation
- entraînement à diverses stratégies d'intervention : jeux de rôle
- utilisation d'outils immédiatement applicables

**DUREE SOUHAITEE** : 4 jours en discontinu

## Points clefs

- **COMPRENDRE LES MECANISMES MIS EN JEU**
  - les facteurs internes et externes qui prédisposent à des conduites d'agression
  - les divers types et niveaux de violence : du conflit à l'agression
- **MIEUX SE CONNAITRE FACE A L'AGRESSIVITE**
  - diagnostic de ses points forts et des compétences à développer
  - auto-évaluation de l'impact de l'agressivité et de la violence sur soi
  - analyse de son seuil de résistance
- **PREVENIR LES RISQUES DE VIOLENCE ET D'AGRESSIVITE**
  - repérer les sources de tension avant qu'elles ne se traduisent en agressivité
  - décrypter les signes annonciateurs physiques et verbaux et anticiper les réactions
  - déceler l'imminence d'un point de rupture
  - repérer en soi les attitudes et comportements pouvant enclencher une réaction de violence, rejet, comportement d'autodéfense
  - mettre en place les outils de prévention par une communication adaptée : mots appropriés et attitudes physiques efficaces
- **GERER UNE SITUATION DE VIOLENCE**
  - s'affirmer et mettre des limites sans être agressif
  - gérer ses émotions (stress, peur, colère)
  - apprendre à ne pas induire une montée de violence en contrôlant ses postures (voix, gestes, regards)
  - se placer dans la logique de l'agresseur afin de prévoir ses réactions
  - savoir contenir la violence de l'autre
  - permettre la désescalade et aider l'agresseur à retrouver le contrôle
  - savoir amener la personne qui agresse à exprimer son besoin
  - savoir restaurer le dialogue



**Claudine Heslouin Consultants**

16 rue Boileau - 92120 Montrouge - Tél. 01 42 53 82 36 - Fax. 01 42 53 63 02  
e-mail : [chconsul@club-internet.fr](mailto:chconsul@club-internet.fr) / site : [www.cheslouin-consultants.com](http://www.cheslouin-consultants.com)