

Gestion de situations difficiles et d'agressivité

0403P

Les professionnels en contact avec le public sont régulièrement confrontés à l'agressivité et à la violence. Qu'il s'agisse d'incivilités, d'insultes, de menaces, voire d'agressions caractérisées, ces situations engendrent de fortes émotions et un mal-être qui influe sur la qualité de vie au travail.

Présentiel - Synchron

Objectifs

Comprendre le fonctionnement des relations conflictuelles (de l'aptitude à repérer les signes annonciateurs à celle de saisir les différences dans les relations à risque) et doter le professionnel d'outils de prévention et de régulation dans l'optique d'un meilleur confort d'intervention

Public Visé

Professionnels de l'orientation, la formation, l'emploi et l'insertion de la région Auvergne-Rhône-Alpes

Pré Requis

Aucun prérequis pédagogique n'est exigé.

Objectifs pédagogiques et d'évaluation

S'approprier les enjeux d'un accompagnement ou d'un accueil en situation difficile et d'agressivité
Identifier ce qui se joue dans les situations d'agressivité dans une perspective interactionnelle systémique et stratégique
Repérer des typologies de comportements pour mobiliser des postures aidantes

Parcours pédagogique

JOUR 1

- A partir du vécu des professionnels, définir les situations qui mettent en difficulté
- Clarification de la notion de situation difficile et d'agressivité
- Décryptage de situations dans une dynamique interactionnelle
- Systèmes humains et propriétés des systèmes
- Homéostasie ou difficultés du changement
- Processus interactionnel : symétrie / complémentarité
- Prise en compte de la grille de lecture du monde de l'autre et de son mode de décodage des faits
- Notions de fait, d'opinion et de ressenti pour un accompagnement efficace

JOUR 2

- Messages verbaux, para-verbaux et non-verbaux en situation de gestion des situations difficiles et d'agressivité
- Points de repère sur les typologies de comportements d'agressivité : les 3 types de comportements d'agression / les 4 types de réponses adaptées face à un risque d'agression
- Processus d'une crise
- Synthèse des postures aidantes au regard des apports de la journée
- Calibrage de réponses appropriées pour chaque situation forcément unique
- Outils de désamorçage : agir avant que la situation compliquée ne dégénère en violence

Méthodes pédagogiques

- Pédagogie active et participative
- Etudes de cas, exercices et mises en situations

Qualification Intervenant-e-s

Kalak ABDELMOUMEN, Elantiel. Expert de l'approche systémique de l'école de Palo Alto, il possède également une expérience en tant que conseiller en insertion socio-professionnelle. Son expertise de l'approche systémique lui a permis d'accompagner différemment pour instaurer une relation de qualité, lever des freins, et faciliter un retour durable à l'emploi.

Méthodes et modalités d'évaluation

- Questionnaire d'auto-positionnement
- Quiz d'évaluation
- Questionnaire final de satisfaction et d'évaluation de l'atteinte des objectifs pédagogiques

Modalités d'accessibilité handicap

Si votre situation nécessite des aménagements particuliers, merci de nous contacter

 **Durée** **Effectif**
14.00 Heures 2 Jours De 8 à 16 Personnes

 **Contactez-nous !** **Cellule Professionnalisation** Tél. : 0426735614
Mail : pro@via-competences.fr