

## COMMUNIQUER DANS UNE SITUATION DIFFICILE ET DE VIOLENCE



2 Jours

4 min.  
10 max.Intra (groupe de 10 personnes max.) :  
- locaux clients : 980€ HT / jour  
- locaux ARAMIS : 1 100€ HT / jour

Nous contacter

## Objectifs &amp; compétences visées

- Identifier et analyser les situations difficiles génératrices de violence et/ou de conduites agressives
- Décrypter l'agressivité, les incivilités sur le lieu de travail et les facteurs déclenchants
- Mieux observer et analyser sa propre relation à l'agressivité
- Faire face à l'incompréhension et à l'agressivité : désamorcer, se protéger, canaliser les propos de son interlocuteur

## Pour qui ?

Cette formation s'adresse aux personnes devant se confronter à des situations où la communication est rendue difficile voire violente. Il est par exemple indiqué pour les services d'accueil du public, les services de télécommunication ou encore les managers aux équipes conflictuelles (liste non exhaustive).

## Prérequis &amp; modalités d'accès

Aucun prérequis n'est nécessaire pour suivre cette formation.

## Méthodes pédagogiques

- Verbalisation des situations difficiles via des échanges d'expériences entre stagiaires
- Alternance d'apports théoriques sur les mécanismes de l'agressivité et de la violence et de mises en pratique en groupes (cartes mentales, observation des émotions)
- Apport de techniques de communication non violentes et mises en pratique
- Travail sur la posture et sur l'autodiagnostic de ses représentations de l'agressivité pour anticiper les réactions violentes
- Nos formateurs sont des professionnels et/ou des experts dans leur domaine : ils utilisent des méthodes et outils appropriés aux formations professionnelles continues, et adaptent leur pédagogie au public accueilli. Pour ce faire, ils utilisent le vécu des participants et les échanges sur leurs expériences
- Synthèse à la fin de chaque journée avec expression des participants

## Conditions d'accueil

- Toutes nos salles sont ergonomiques et adaptées à l'accueil du public
- Elles sont également accessibles aux personnes en situation de handicap. Dans ce cas, nous contacter
- Collation et café offerts

## I. Décrypter l'agressivité et les incivilités

- Les situations d'agressivité/de violence
- Le cadre où elles s'exercent
- Notions clés
- Typologie des agressions
- Les 9 facteurs déclencheurs
- Les manifestations d'agressivité
- Les niveaux d'agressivité
- Distinguer les violences (verbale, physique, contre les autres, contre soi, somatisation, conduite addictive...)
- Comprendre le fonctionnement humain (psychique, physique)
- La spirale de l'agressivité
- De l'agressivité répétée au traumatisme

## II. Mieux observer et analyser sa propre relation à l'agressivité

- Les émotions et leur utilité
- La gestion des émotions
- Différence entre émotions et sentiments

- Les mécanismes de défense
- Réagir à sa propre agressivité

## III. Comment recevoir et gérer les violences verbales

- Evaluer le niveau d'agressivité pour anticiper
- Demander de l'aide
- Prendre du recul, apprendre à relativiser
- Evaluer le rapport de force (jeux psychologiques, comportements)
- Décoder le message des émotions dans le cadre de l'agressivité
- Utiliser les mots et expressions adaptées
- Adopter une attitude et une gestuelle apaisantes
- Utiliser la communication non violente, dire non avec diplomatie...
- Dédramatiser, débloquer la situation, reprendre l'initiative
- Utiliser les techniques de gestion du stress pour se ressourcer

## Les + de la formation !

- La formation allie **théorie et pratique** pour des mises en situation et des échanges constructifs entre stagiaires et formateur.
- Le stagiaire repart de la formation avec un **livret de formation**, véritable guide opérationnel, qui reprend les points clés du stage.
- **Entraînement** à partir des situations professionnelles.
- Une **hotline** disponible durant 1 mois à l'issue de la formation, afin que nos formateurs puissent répondre aux questions des participants !

## Modalités d'évaluation

- En début de formation, des objectifs de progrès sont formulés par les participants, et repris en fin de formation pour évaluation.
- **Evaluation des acquis** : Selon le contenu de la formation suivie : quizz, exercices pratiques, mise en situation et jeux de rôle...soit sur papier, soit par voie numérique.
- **Evaluation de la satisfaction** : A chaud à l'issue du stage peut se faire soit sur papier, soit par voie numérique.

Date de mise à jour : Juin 2021

**A l'issue de la formation, le participant reçoit une attestation.**

Pour tout renseignement, nous contacter:  
**aramis@aramis.fr / 02.51.80.41.10**

**aramis**  
FORMATION