GESTION DE L'AGRESSIVITÉ (PUBLIC MIXTE / AGENTS D'ACCUEIL)

Pôle d'activité

COMPETENCES COMPORTEMENTALES

Formule

En ligne

Prix/participant

255,00 €

Nombre max. de participants/session

12

Prix/session réservée

2.505,00 €

Prix/session sur-mesure

Contactez-nous

Durée de la formation

7 x 3 heures (21 heures) (7 séances de 8h30 à 11h30)

Personne de contact

Filiz KOCATEPE Gestionnaire de dossiers clients

info@erap-gsob.brussels

Détail de la formation

À qui n’est-il jamais arrivé de se faire crier dessus, malmener, voire insulter par un proche ou un parfait inconnu ? Ou, à l’inverse, de s’emporter, de manquer de respect à quelqu’un ? Cette formation a pour but de comprendre les mécanismes de l’agressivité physique et verbale, de cerner son propre mode de fonctionnement en situation d’agressivité / de stress et de mieux appréhender les difficultés rencontrées dans le cadre des relations interpersonnelles. Elle est destinée à toute personne de la fonction publique locale ou régionale souhaitant développer ses capacités à gérer son agressivité et celle d’autrui de façon constructive et socialement acceptable.

Public cible

Cette formation n’est pas orientée vers une fonction en particulier (sauf éventuellement dans le cas d’une session organisée spécifiquement pour un service, à la demande d’une administration). Des formations en gestion de l’agressivité « orientées fonction » sont disponibles au catalogue.

Méthodes pédagogiques

La formation est construite sur une approche “boîte à outils” où divers outils sont proposés/mobilisés. La pédagogie est active, inductive et participative et mobilise l’intelligence collective. Les activités sont variées : brainstormings, analyse d’extraits de films, photolangage, activités ludiques, …

Une bonne partie de la formation repose sur des analyses situationnelles, des études de cas et des jeux de rôles (en partie basés sur des situations vécues par les participants eux-mêmes). Lors de l’après-midi du deuxième jour, un-e comédien-ne participe aux jeux de rôles de manière à maximiser leur réalisme.

En outre, des moments de réflexion individuelle sont prévus. Un « plan d’action individuel » sert de clé de voûte à la formation et les participants sont invités à réaliser des activités en dehors des journées de formation afin d’intégrer progressivement les outils dans leur pratique quotidienne et de développer une réflexivité.

La troisième journée est une « journée de suivi ». Organisée quelques semaines après la formation de base, elle a pour objectif d’amener les participants à donner un retour sur l’application des outils dans leur pratique quotidienne et à s’exercer à nouveau sur des situations concrètes, en mettant l’accent sur les difficultés éventuellement rencontrées.

Contenu

- Distinguer colère, agressivité, violence
- Les sources de l’agressivité
- Connaître sa propre manière de réagir, ses propres filtres et « triggers » et son propre style de communication
- Méthodes de self-control
- Types d’agressivité, caractéristiques et signaux verbaux et non-verbaux associés
- Lien entre agressivité et stress ; gestion du stress
- Fixer des limites
- L’écoute active
- L’assertivité
- Les résistances et la gestion des résistances
- Que faire après un incident « agressif » et comment gérer l’impact sur soi

Disponibilité au catalogue

Disponibilité (sous réserve d’inscriptions suffisantes) et conditions garanties jusqu’au 04/06/2023.