



# prévention et gestion de l'agressivité des usagers

Les institutions sont des lieux d'émotion et deviennent « naturellement » les espaces d'expression de tous les maux, de toutes les colères qu'engendrent les sentiments de peurs, d'injustices et de frustrations cumulées et donc des lieux propices aux conflits. Ainsi lorsqu'un usager vit un bouillonnement intérieur trop fort, il peut lui arriver d'exploser, de décompenser, d'être agressif et violent et si le professionnel ne le sait pas ou plutôt si il ne s'y attend pas, il en fera durablement les frais.

Confrontés à des manifestations d'agressivité, à des menaces, voir à des passages à l'acte violent de la part des personnes accueillies, les professionnels ont besoin de comprendre les mécanismes qui conduisent à de telles réactions pour juguler ces excès. Apprendre à gérer cette agressivité, trouver des modes de communications adaptés, mettre en place des outils de prévention et de régulation, est désormais indispensable pour ne pas être régulièrement dans le désarroi d'une situation difficile à tenir, voir être victime d'actes de violence.

L'étude conduite en 2017 sur les thèmes de l'agressivité et des incivilités au travail pointe du doigt les éléments suivants :

- 42 % des salariés sont exposés à l'agressivité et aux incivilités,
- 55 % considèrent que les comportements agressifs ou incivils sont liés à l'âge,
- Les métiers les plus exposés travaillent en situation d'accueil (77 %),
- Les générations ne sont pas toutes également sensibles à l'agressivité ou aux incivilités (3 générations cohabitent au travail : 20/34 ans, 35/54 ans et 55 ans et plus)
- 68 % des salariés déclarent être stressés ou anxieux dans un contexte d'agressivité ou d'incivilités.

Pour faire face à ces situations vécues par les agents, cette formation permettra, de manière transversale, de répondre de manière pragmatique aux réclamations, de gérer les situations complexes en termes communicationnels et de renforcer la relation avec les usagers.

## OBJECTIFS

- Permettre aux participants d'exprimer leur vécu sur le terrain,
- Comprendre les mécanismes qui engendrent des situations d'agressivité,
- Appréhender les techniques d'anticipation, d'identification et de traitement des situations,
- Adapter sa communication en situation d'agressivité,
- Mieux gérer ses émotions afin d'être plus productif face aux situations d'agressivité,
- S'approprier une boîte à outils fonctionnelle permettant de faire face aux situations complexes.

## PROGRAMME

### Analyse des pratiques professionnelles

Méthode EEIR

Exposition – Exploration – Interprétation – Réaction

### La notion d'usager

Usagers et usagers-citoyens – Les caractéristiques des différents publics-usagers – Les notions d'attente et de besoin – Le cadre de la relation – La notion de domination administrative – La notion de légitimité relationnelle – La trilogie complexe : contrainte, principe et relation

### Les notions de conflit et d'agressivité

Les différents types de conflits (intra-personnel, interpersonnel, intra-groupe, intergroupe, organisationnel)

Les quatre types d'agressivité et les attitudes dominantes (évitement, autorité, compromis, accommodation et collaboration)

### Les facteurs générateurs d'agressivité et de violence

La carte des onze causes (techniques, liées à l'ancien, atteinte à la personne et/ou à la relation, économiques et financières, symboliques, liées aux émotions, faiblesses et forces, liées à l'institution, croyances et culture, liées à l'information, liées aux interprétations)

Les excitants (carburant interne et carburant externe)

**DUREE**

2 jours

**PUBLIC**

Toute personne confrontée ou pouvant être confrontée à la violence et aux conflits avec des usagers

**Pré REQUIS**

Aucun

**EVALUATION**

Auto-évaluation de positionnement par entretien ou questionnaire.  
Auto-évaluation des acquis de la formation par questionnaire amenant à une réflexion sur un plan d'actions.

**PEDAGOGIE**

Des techniques et outils utilisés sont issus de la PNL, l'analyse transactionnelle, la communication non violente et l'intelligence émotionnelle.

Méthodes pédagogiques actives et pratiques.

Analyse de situations vécues, éclairage théoriques, remise de supports pédagogiques.

**Bibliographie :**

« Usagers, rapports sociaux d'usage et sciences sociales »

Michel CHAUVIERE

« Le pouvoir périphérique »

Pierre GREMION

« La co-production des biens publics » Michel CONAN

« Servuction, le marketing des services » Pierre

EIGLIER/Éric LANGEARD





### Les signes avant-coureurs

Problèmes, incompréhensions et désaccords  
 Décalage de perception  
 Les deux outils pour les prévenir et les éviter

### Les chemins de la résolution

La maturation (mûrissement, accord et désaccord, diagnostic et approche, préparation, plan B, recours à un tiers)  
 Le « comment dire ? » (assertivité, écoute active, responsabilité, savoir expliquer, savoir parler)  
 L'après-conflit (équité et valeur, solutions ajustables, solutions inattendues, qualité de l'accord, les meilleures et les pires issues, la mémoire du conflit, les conflits du futur)

### La communication en situation d'agressivité

Les transactions et leurs enjeux (base Analyse transactionnelle)  
 La communication non-violente et son bonhomme OSBD  
 La compréhension de son mode de communication (base Techniques de la Jungle et ses cinq dominantes)  
 La posture des protagonistes (assertivité, empathie, écoute, explication, médiation, négociation, responsabilité, équité, créativité, émotions et solutions)

### La place des émotions dans la gestion de l'agressivité

Émotions et sentiments : de quoi parle-t-on ?  
 Les trois modes d'expression improductifs des sentiments  
 L'intelligence émotionnelle et ses présupposés (perception, assimilation, gestion et compréhension).

### La prévention et la gestion de conflit

Mieux vaut prévenir...

### L'image institutionnelle

Le discours commun  
 La responsabilité et les rôles

## INTERVENANTS

Selon le thème de la formation, CQFD sélectionne un pédagogue possédant une expérience significative, une maîtrise opérationnelle et un profil particulier :  
 sophrologue, psychologue, neuropsychologue, ergonomiste, ergothérapeute, senior manager, chef de cuisine, gouvernante, journaliste, animateur, ex-policier, etc...

## TARIFS

Inter-entreprises à Paris  
 Intra-muros en France entière  
 cliquez ici pour consulter sur notre site internet le calendrier et les tarifs

## Vidéo de présentation

