



## Gestion des conflits et de l'agressivité

<b>Domaine</b>	Sûreté
<b>Thématique</b>	Anticiper, comprendre, se protéger
<b>Durée</b>	2 jours
<b>Public visé</b>	Personnel d'accueil
<b>Pré requis</b>	Néant
<b>Objectifs</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Comprendre et se comprendre dans les processus relationnels comportementaux en situation de stress et en situation d'agressivité</li><li>• Analyser les comportements pour mieux anticiper les situations de stress et d'agressivité</li><li>• Adapter et s'adapter en situation spécifique</li><li>• Anticiper un acte agressif</li><li>• Connaître le cadre légal de réaction</li><li>• Se protéger en cas d'agression</li><li>• Gérer ses charges émotionnelles post agression</li></ul>
<b>Méthodes pédagogiques</b>	Participative, démonstrative, audio-visuelle
<b>Contrôle des acquis</b>	Mises en situations
<b>Plus value HERACLES</b>	Co-animation Psychologue et Expert sécurité



## Gestion des conflits et de l'agressivité

<b>Jour 01</b>	<b>Gestion du stress et de l'agressivité</b>
<b>Objectifs</b>	<p>Comprendre et se comprendre dans les processus relationnels comportementaux en situation de stress et en situation d'agressivité</p> <p>Analyser les comportements pour mieux anticiper les situations de stress et d'agressivité</p> <p>Adapter et s'adapter en situation spécifique</p>
<b>Contenus</b>	<p><b>Retour expérientiel</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Enoncé des vécus</li> <li>✓ Analyse et assimilation des processus en jeu dans le vécu d'expérience</li> </ul> <p><b>Notion et concept stress et agressivité</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Approche de la construction psycho-affective</li> <li>✓ Repérer et identifier les facteurs déclenchant de violence</li> <li>✓ Différenciation des concepts stress/agressivité</li> <li>✓ Approche de la construction des stratégies de faire face à l'adversité</li> </ul> <p><b>Approche et analyse des principes en communication spécifique</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Apport théorique en communication : Maslow/Karpmann/Assertivité/Proxémie et toucher</li> </ul> <p><b>Compréhension des postures, attitudes, comportements et réactions de soi et de l'autre en situation de stress, en situation d'agression</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Identifier et comprendre les situations à risque</li> <li>✓ Faillir/défaillir, la question de l'image</li> <li>✓ L'alliance thérapeutique, gage de réussite en position équilibrée</li> </ul> <p><b>Adaptation des schémas internes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Reconnaissance de ses modes de fonctionnement, de ses stratégies</li> <li>✓ Intégration et ancrage de processus adaptés</li> </ul> <p><b>Mise en pratique de résolution de situations conflictuelles</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Jeux de rôles (<i>filmé et analysé</i>)</li> </ul>
<b>Méthodes pédagogiques</b>	Participative, démonstrative
<b>Contrôle des acquis</b>	Tests



## Gestion des conflits et de l'agressivité

<b>Jour 02</b>	<b>Anticiper et se protéger en cas d'agression</b>
<b>Objectifs</b>	<p>Savoir anticiper un acte agressif</p> <p>Maitriser les techniques de défense pour minimiser les risques de blessure</p> <p>Analyser la situation / Etre à l'écoute de soi</p>
<b>Contenus</b>	<p><b>Anticiper une situation conflictuelle ou agressive</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Etude sémiotique des gestuelles <i>(analyse de l'attitude et du comportement)</i></li> </ul> <p><b>Notions juridiques du droit de défense de la personne</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Etude et analyse de la légitime défense des personnes (art 122.5 du code pénal)</li> <li>✓ L'obligation de porter assistance (art 223.6 du code pénal)</li> </ul> <p><b>Diagnostic et conseils sécuritaires</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Attitudes préventives / Repérer les comportements</li> <li>✓ Facteur matériels, organisationnels et humains</li> <li>✓ Attitudes mentales face à un agresseur</li> </ul> <p><b>Techniques de protection et de maitrise d'une personne agressive</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Prise en compte et gestion de l'environnement</li> <li>✓ Se déplacer dans l'espace / se soustraire</li> <li>✓ L'attitude de protection individuelle</li> <li>✓ Exercices réflexes seul et à deux participants</li> <li>✓ Mises en situation par jeux de rôles</li> </ul> <p><b>Etre à l'écoute de soi</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Comprendre ses charges émotionnelles</li> <li>✓ Techniques de relaxation corps/esprit</li> </ul>
<b>Méthodes pédagogiques</b>	Participative, démonstrative
<b>Contrôle des acquis</b>	Mises en situation / restitution