

GÉRER LA VIOLENCE VERBALE ciblée aux services publics

Durée : 2 jours (14h)

Date : sur demande

Prix inter : EUR 990 net de TVA /pers.

Prix intra : sur demande (4-12 pers.)

PRÉSENTATION

La vie municipale est basée sur le contrat social. Les agents assurent des services aux citoyens selon des politiques locales déclinées de lois passées par les représentants politiques élus pour juger du bon développement de la nation et de ses territoires. La confiance dans ce contrat est éprouvée quand une personne ou un groupe impose son désaccord en attaquant les agents. Si l'imposition s'effectue par la violence, le lien social est brisé.

De plus en plus souvent, les collaborateur/-trices des municipalités et les élu(e)s sont confronté(e)s à diverses agressions envers elles/eux. Ce phénomène est alarmant.

La formation donne aux agent.e.s des outils pour mieux juger d'une situation critique, avoir en main un plan de réaction ainsi qu'une maîtrise d'outils pour le retour au dialogue. Elle inclut aussi quelques fondamentaux physiques et psychologiques de self défense.

PUBLIC & PRÉREQUIS

Pour le personnel des municipalités et les agents d'institutions régionales et nationales.
Pré-requis : aucun.

OBJECTIFS

- Reconnaître les signes de l'agressivité et comprendre les mécanismes de l'escalade vers la violence.
- Communiquer efficacement pour désescalader une violence verbale.
- Mieux maîtriser ses émotions face à un relationnel difficile.
- Ne pas prendre les choses personnellement mais plutôt chercher le terrain commun.
- Développer une panoplie de postures qui réduisent l'agressivité chez l'autre.
- Appliquer la psychologie positive.
- Utiliser l'empathie au bon moment.
- Utiliser l'humour au bon moment.
- Rester pragmatique.
- Se préserver et protéger son entourage avec un plan d'action pour la situation immédiate et pour des solutions adaptables dans le long-terme.
- Se rassurer en maîtrisant quelques bases de self défense et assurer l'accès à l'alerte.

GÉRER LA VIOLENCE VERBALE ciblée aux services publics

PROGRAMME

- Sources et contextes de l'agression
- Motivations et intentions de l'agression
- Expressions et degrés dans l'escalade
- Agressions verbales, harcèlements et menaces
- Effets psychosomatiques sur la personne ciblée
- Gestion de la tension interne et externe
- Techniques de réponses et/ou de retrait
- Techniques de communication issues de la PNL et de l'analyse transactionnelle
- Méthodes de résolution immédiate pour terminaison sur le champ
- Gestion de conflit instantanée et médiation situationnelle par tiers
- Méthodes de résolution dans le long terme
- Approche par l'autorité
- Approche par la pédagogie
- Utilisation de la communication non-violente : technique de désescalade
- Nuances de langage verbal et non-verbal
- Prise à témoin d'un public concerné
- Aspect légal

MÉTHODES & ÉVALUATION

Alternance d'apports théoriques, de simulations et d'exercices, d'analyses en petits groupes et de discussion en plénière. Visionnement de vidéos et test des acquis en conclusion.

Évaluation de la satisfaction :

- Évaluation à chaud
- Évaluation à froid

Évaluation des acquis :

- Auto-diagnostic
- Questionnaire en fin de formation

Sanction : attestation de formation

FORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

- Gestion de crise au cœur de la municipalité
- Devenir manager dans le contexte municipal
- Introduction à la justice restaurative et réparatrice

Pour les **personnes en situation de handicap** (PSH), l'organisme s'engage à fournir une salle conforme aux normes d'accessibilité.

CONTACTEZ-NOUS

contact@eurobogen.com

<https://www.eurobogen.com/contact/>

(+33) 3 88 62 37 24