



# GESTION DE L'AGRESSIVITÉ ET DES SITUATIONS DE CRISE DANS LE TRANSPORT



## PUBLIC CONCERNÉ

Dans son intervention, le formateur se base sur des concepts théoriques et pratiques d'origine canadienne qui ont fait leur preuve pour le désamorçage de crises ou d'une gestion des moments d'agressivité, de violence.

De fait cette formation peut-être proposée à un large public :

- Professionnels amenés à prendre en charge ou à être en contact avec des personnes en situation de handicap
- Adaptation du contenu en fonction du public concerné

## PRÉREQUIS

Aucun

## DATES ET LIEUX :

Dates déterminées avec l'entreprise sous un délai de 30 jours en fonction des contraintes

Lieu : Intra-entreprise

## DURÉE :

- ½ journée ou 1 journée
- Le programme est plus approfondi sur 1 journée. Notre expérience nous montre que cette formation est souvent considérée comme trop courte sur ½ journée par les stagiaires.

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Analyse de situations vécues
- Appliquer un mode d'intervention verbale/psychologique le plus approprié possible
- Communiquer efficacement avec ses collègues dans un objectif de résolution de la crise d'agressivité
- Identifier les éléments à risque et les éléments aidants présents dans son milieu de travail
- Échanger sur des pratiques entre collègues
- Au final, participer à l'amélioration de la prestation de service, d'assistance

## UN PROGRAMME ENTRE THÉORIE ET PRATIQUE

- Analyse de situations vécues : Pourquoi la personne a-t-elle été agressive ? Quelles émotions ont été ressenties par la personne et par le(s) professionnel(s) ? Comment qualifier la communication ?
- Pourquoi les gens éclatent-ils ? Injustice, émotions, accumulations...
- Les émotions face à un comportement agressif
- Mise en situation sur la communication dans une situation d'agressivité
- Techniques de communication : silence, réutilisation des paroles, reformulation...
- Les préalables pour une « pacification » de la situation
- Les étapes d'une crise pacifiée

## Adaptation du programme en fonction de la demande des professionnels

## SYSTÈME D'ÉVALUATION

- Évaluation pendant et à l'issue de la formation afin de vérifier les acquis (QCM)

## MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

- Aspect pratique et théorique
- Echanges à partir de situations concrètes

## TARIF SUR DEMANDE

Sur devis en fonction de vos besoins, du nombre de participants et des contraintes (nombre de journées, de stagiaires...)

*Nos formations peuvent être accessibles aux personnes en situation de handicap. Chaque situation étant unique, nous vous demandons de préciser l'adaptation nécessaire à l'inscription. Nous pourrions ainsi confirmer l'ensemble des possibilités d'accueil et vous permettre de suivre la formation dans les meilleures conditions en accord avec votre employeur.*

