

# Prévention et gestion de l'agressivité

## Intervention en situation de crise

INSEIT

Numéro d'activité : 93060075106

*Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat*

### Accès à la formation / Prérequis :

Personnels chargés d'une mission d'accueil et de régulation du public.

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

### Délai d'accès :

Une semaine avant le début de la formation

**Dates :** Nous consulter

### Durée de la formation :

7 heures – Une journée

### Formateur référent :

Jean DRAGACCI

### Personne à contacter :

Caroline LAMBERT

**Tarif :** Sur demande

### 📌 OBJECTIFS DE LA FORMATION

Aider les personnels d'accueil et de sécurité à gérer, en présence du public, des situations d'agressivité, voire de violence potentielle, dans le but de les désamorcer, en préservant tant l'image positive de la structure d'accueil que celle de l'individu agresseur.

### 📄 CONTENU DE LA FORMATION

#### **Représentations personnelles de l'agressivité et de la violence. L'individu, l'agressivité et la violence.**

- Les besoins, le désir et l'émotion
  - L'insatisfaction et sa manifestation
  - L'inquiétude personnelle et l'expression du stress
- L'agressivité : mode d'expression et moyen de contact
  - Les déclencheurs (personnels, « institutionnels », sociaux)
  - La remise en cause de « l'institution » et son application à l'agent d'accueil et de sécurité
  - La transgression des limites
  - L'effet miroir : attitudes et réactions, escalade ou régulation
- Le distinguo agressivité et violence
  - Les composants de la montée en puissance d'une situation conflictuelle
  - De la violence invisible ressentie à la violence physique exprimée
  - L'alternative : affrontement ou évitement
  - Les signes avant-coureurs du passage à l'acte

#### **La gestion de l'agressivité**

- Positionnement de l'agent d'accueil et de sécurité
  - Gestion de ses propres réactions, conscience de ses propres attitudes
  - Conscience de son rôle dans le cadre de la mission au sein de l'entreprise
  - Confiance en soi, maîtrise de soi, préparation personnelle au traitement des situations conflictuelles
- L'anticipation et le décodage des attitudes pré-agressives
  - L'individu et le groupe
  - Les attitudes verbales et non verbales pré-conflictuelles
  - Le repérage des facteurs déclenchants
  - L'appartenance à une « équipe » et la demande de soutien
- Le traitement : les conduites sécurisantes
  - L'individu et le groupe - la « gesticulation sociale »
  - Le risque potentiel des témoins partisans
  - La prise de contact et le positionnement
  - Distanciation physique et verbale
  - L'écoute du ressenti : l'écoute active

**Effectif prévu :** de 6 à 12

**Lieu principal de formation :**

**INSEIT**

Espace Nikaia

11 Av. du Docteur Robini  
06200 NICE

Tél. : 04 97 18 11 33

[www.inseit.com](http://www.inseit.com)  
[inseit.formation@wanadoo.fr](mailto:inseit.formation@wanadoo.fr)

**Ou SUR SITE ENTREPRISE**

**Accessibilité aux personnes en situation de handicap :**

Formation accessible aux personnes ayant la qualité de travailleur handicapé sous réserve de la validation de l'aptitude médicale réglementaire.

Locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite.

Questionnement, reformulation, facilitation, en le contrôlant, du « vidage de sac »

Différencier ce qui est recevable et ce qui ne l'est pas : les sujets d'accord

Répondre et regagner la confiance

Gérer le temps

Dépasser la situation conflictuelle

Rassurer, conforter.

**Pratique :**

Exercices pratiques

Analyse de cas concrets.



**MÉTHODE ET ORGANISATION PÉDAGOGIQUE**

Active et participative.

Alternance d'apports théoriques, méthodologiques et pratiques.



**ÉVALUATION ET VALIDATION DES ACQUIS**

Évaluations des connaissances théoriques et pratiques :

Par le formateur.

Attestation de fin de formation.

20230824