

# Prévention et gestion de l'agressivité

## Intervention en situation de crise

### Bénéficiaires

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

### Objectif de l'action

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.

### Méthode Formation

Active et participative  
Alternance d'apports théoriques, méthodologiques et pratiques

#### *Théorique :*

#### **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 distingo 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

FILIERE PREVENTION SECURITE

- 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  
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

**Contrôle des connaissances :** par le formateur

#### **Validation de la formation :**

Attestation de formation

**Effectif prévu :** 8 à 12 participants

#### **Durée de la formation :**

8 heures (une journée)

#### **Personnes à contacter :**

Caroline LAMBERT  
Bruno JEAN-FAURE

#### **Lieu de formation :**

#### **INS.E.I.T.**

Espace Nikaïa  
Avenue du Docteur Victor Robini  
06200 NICE

Tél. : 04 97 18 11 33

Fax : 04 93 18 02 01

[www.inseit.com](http://www.inseit.com)

email : [inseit.formation@wanadoo.fr](mailto:inseit.formation@wanadoo.fr)

**OU SUR SITE ENTREPRISE**