

## Gestion des conflits et de l'agressivité

### Formation des agents en charge de l'accueil du public



#### Objectifs de la formation :

- Définir les notions de conflit, d'incivilités et d'agressivité
- Comprendre les mécanismes et les facteurs déclenchant
- Repérer, anticiper et prévenir les situations à risques
- Maîtriser les techniques de communication et de résolution de conflits

Tous les détails au verso →



#### Public

Agents d'accueil, policiers municipaux, assistants sociaux, gardiens de déchetterie



#### Effectifs

2 à 12 personnes par session



#### Prérequis

Français lu et écrit



#### Durée et Horaires

2 jours (14h)  
8h30-12h Et 13h30-17h  
Accessible en 60 jours



#### Validation

Quizz final  
à la fin des 2 journées  
de formation



#### Animateur

Expert en prévention  
des RPS et Gestion du  
Stress



#### Moyens

Salle de cours  
Vidéo projection  
Support de formation



**Méthodes pédagogiques :** Alternance de théorie, de pratique, d'échanges et de mises en situation.



**Handicap :** Nos formations peuvent être adaptées aux personnes en situation de handicap. Contactez-nous pour plus de renseignements.



**Tarifs et Financements :** 900€ HT/jour.  
Prise en charge par la collectivité territoriale ou l'établissement public.



**% de Réussite** (à venir)



**% de Satisfaction** (à venir)



## Déroulé de la formation

### Gestion des conflits et de l'agressivité

Formation des agents en charge de l'accueil du public



La formation s'appuie sur le vécu des participants et sur ce qu'ils vivent sur le terrain pour se mettre en situation

#### Analyse et compréhension des mécanismes des conduites agressives et violentes

- Notions de violence et d'agressivité
- Phases d'évolution d'un conflit
- Affirmation de soi : les attitudes agressives, passives, manipulatrices, assertives

#### Mettre en pratique les techniques de gestion de situations à risques

- Bases d'une communication orale, sereine et efficace
- Importance du corps et du non verbal
- Influence des systèmes de référence et de valeur sur la communication
- Attitudes et outils de l'écoute active : techniques de reformulation et de questionnement
- Distinction entre faits, opinions et sentiments
- Bases de l'analyse transactionnelle : analyser les situations et trouver des solutions

#### Les bons réflexes pour désamorcer un conflit et s'en sortir

- Stratégies de prévention de l'escalade du comportement agressif
- Prise de distance pour limiter les conséquences émotionnelles
- Recommandations pratiques et procédures post-agression

#### Les réponses juridiques en cas d'agression, d'insultes, de menaces

- Loi, Règlements intérieur, Usages, Sanctions
- Protection des victimes et prévention des risques



#### Règlementation :

**Article L4121-2 du Code du travail** : L'employeur prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs. Ces mesures comprennent : des actions de prévention, des actions d'information et de formation et la mise en place d'une organisation et de moyens adaptés.

**Article L4121-2 du Code du travail** : L'employeur met en œuvre les mesures prévues à l'article L.4121-1 sur le fondement des principes généraux de prévention et notamment le 9°) Donner les instructions appropriées aux travailleurs.



#### Métiers et débouchés :

Agents d'accueil, Policiers Municipaux, Assistants sociaux, Gardiens de déchetterie, animateurs, Educateurs, ASTEM,