

Les objectifs pédagogiques :

L'objectif de la formation est de permettre aux participants de :

- S'adresser à un usager qui a un comportement indésirable.
- Reconnaître la tension et comment diminuer celle-ci.
- D'être conscient des effets qu'une personne agressive ou émotive a sur vous.
- Différencier les différents comportements émotifs et agressifs.
- Savoir comment vous comporter de façon "professionnelle" face
 - un usager émotif/agressif.
 - à ceux qui se plaignent et qui critiquent.
 - à ceux qui deviennent trop personnels : insultants, blessants, discriminants, qui vous donnent des ordres.
 - à ceux qui vous menacent avec violence.

Le Programme :

Les causes de l'émotion et de l'agression :

- Les émotions primaires.
- Le fonctionnement du cerveau.
- Qu'est-ce qu'une agression.

Reconnaître les types d'agression :

- Niveau 1 & 2 de l'agression : assertivité.
- Niveau 3 de l'agression : négociation.
- Niveau 4 de l'agression : fin de discussion.

Contrôler sa propre tension et son stress :

- Différencier stress, pression et angoisse
- Décoder le processus du stress
- Repérer le déni et les méconnaissances
- Les risques : identifier les effets psychiques et physiques du stress

Inverser les réclamations et les critiques :

- Ecoute active.
- Ethique.
- Initiation à la communication non-violente.

Se positionner quand l'usager est trop personnel

Adopter une posture sûre en cas de menaces

- La distance de bonne posture.
- La technique ERRIC.
- Mise en situation.

Comment réagir en cas de braquage :

- Recommandation et bonnes pratiques.

Formateur : Monsieur Nicolas METAY

Nicolas Métaï travaille dans la relation d'aide depuis 20 ans, il a accompagné des jeunes en difficultés sociales et familiales ainsi que des personnes en situation de handicap avec des troubles du comportement et des difficultés psychologiques. Il a été 7 ans en équipe de direction sur un établissement recevant des personnes en grandes difficultés et géré une équipe de 63 personnes.

Ancien conseiller municipal, président d'un Office Municipal des Sports, président de club et élu fédéral, Nicolas Métaï a une bonne connaissance des collectivités locales. Il a aussi été fonctionnaire d'un conseil départemental pendant plusieurs années.

Parallèlement il est coach sportif, titulaire d'un CQP de Savate et d'un BPJEPS mention boxe, il est aussi certifié en préparation mentale. Il accompagne à travers le sport des athlètes, des personnes en difficulté et en situation de handicap depuis 2013.



Les points forts de la formation :

L'acquisition de techniques simples en gestion du stress et en gestion de conflits. L'apprenant aura une grille d'analyse lui permettant d'identifier le niveau d'agressivité de son interlocuteur et de gérer la situation.

Le formateur a une expérience importante dans le domaine, il forme des personnels de la santé, du médico-social et de la grande distribution sur ces sujets.

Modalités pédagogiques :

Le formateur alterne entre méthode démonstrative, interrogative et active (via des travaux pratiques et/ou des mises en situation).

Public :	Format :	Financement et coût :
<p>Elus, collaborateurs d'élus, cadres administratifs, agents de la collectivité.</p>	<p>En intra : dans une salle mise à disposition par la collectivité En inter-collectivité : dans une salle mise à disposition par notre organisme A distance : en classe virtuelle synchrone en présence de Monsieur Nicolas METAY</p>	<p>(Tarif Exonéré de TVA – Art. 261.4-4.a du CGI)</p> <p>Intra financement collectivité : Si vous souhaitez, programmer cette session en intra, sur le budget formation de la collectivité, le tarif pour le groupe est le suivant : Pour une formation de 7 heures en intra (financement collectivité -hors frais de déplacement): - Moins de 2 000 habitants 1 990 euros TTC - De 2 000 à 5 000 habitants 2 200 euros TTC - Plus de 5 000 habitants 2 400 euros TTC</p> <p>Intra : financement DIF ELU : Si vous souhaitez programmer cette session en intra, le tarif est le suivant : Le coût par personne est de 400 € TTC si DIF ELU</p> <p>(Exonéré de TVA – Art. 261.4-4.a du CGI)</p>

Evaluation des acquis : **Accessibilité et référent handicap :**

La validation des acquis du bénéficiaire s'effectue à partir de critères objectifs en cours et/ou à la fin de la prestation, par des tests et des quizz.. Un certificat de réalisation de la formation vous sera remis.
 Suivi post formation à 6 mois par entretien téléphonique et ou questionnaire.

Dans le cadre de l'accueil des personnes en situation de handicap sur nos formations, nous vous remercions de nous signaler si vous avez un besoin de compensation pour accéder à la formation. A partir de l'expression de vos attentes, nous mettrons en place un accueil et un accompagnement spécifique pour favoriser l'accès à la formation que vous souhaitez suivre.
 Le référent handicap FDEL Monsieur GILBERT échangera avec vous sur votre besoin de compensation.

Nombre maximum de participants par session de formation :

- Le nombre maximal de participants par session de formation liée à l'exercice du mandat financée en tout ou partie par le droit individuel à la formation des élus locaux est fixé à 15 personnes. Lire l'Arrêté du 12 juillet 2023 <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043814461>
- Si la collectivité finance la formation sur le budget formation des élus, le nombre de participants peut être plus élevé.

Délai d'accès à cette formation : le délai d'accès est abordé différemment selon qu'il s'agit d'une action de formation en inter-collectivités, d'une action en intra ou d'une action à distance.

- Pour les formations programmées en inter-collectivités ou à distance, le délai d'inscription incompressible si financement DIF ELU est de 11 jours ouvrés avant le jour J de la formation, il est au plus tard de 3 jours ouvrés avant la formation si financement sur le budget de la collectivité.
- Pour les formations en intra, la date est fixée ensemble selon vos disponibilités et celles de Monsieur Nicolas METAY. Un délai de 3 semaines est généralement nécessaire pour mettre en place la formation.

Mise à jour régulière des résultats de satisfaction sur notre site internet à l'adresse suivante : <https://www.formationdeseluslocaux.fr/eval>