

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 Métay 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 gère une équipe de 63 personnes.

Ancien conseiller municipal, président d'un Office Municipal des Sports, président de club et élu fédéral, Nicolas Métay 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).

Les résultats attendus :

Des quiz, des tests sont utilisés pour mesurer le niveau des apprenants. Des mises en situation permettront d'expérimenter les outils proposés.

Public :

Elus, collaborateurs d'élus, cadres administratifs, agents de la collectivité.

Format :

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

Financement et coût :

Pour les intras, nous consulter pour devis
Pour cette session programmée et ou à distance d'une durée de 7 heures de formation le coût est de 400 € TTC si DIF ELU / 560 € TTC si budget de la collectivité .

Évaluations régulières pendant la formation en utilisant différents moyens (mises en situation, quiz...) - Questionnaire de satisfaction en fin de session - Attestation de fin de formation précisant les objectifs de la formation - Possibilité d'évaluer les connaissances acquises par QCM - Suivi post formation à 6 mois par entretien téléphonique et ou questionnaire

Les établissements de réalisation des actions de formation de la SAS FDEL sont majoritairement des ERP (Etablissement Recevant du Public), les règles d'accessibilité pour les personnes en situation de handicap sont appliquées. Nous invitons les personnes en situation de handicap qui veulent suivre une de nos formations à nous contacter directement afin d'évaluer ensemble les modalités d'accès requises. Le référent handicap M GILBERT reste disponible pour tout renseignement à ce propos.

Nombre maximum de participants par session de formation : 15 personnes.

Délai d'accès à cette formation : le délai d'accès est abordé différemment selon qu'il s'agit d'une action de formation inter-collectivité, d'une action intra-collectivité ou d'une action à distance. Le délai d'inscription incompressible si financement DIF ELU est de 11 jours ouvrés avant le jour J de la formation.

Résultats en 2021 et 2022 : 100% des stagiaires recommandent nos formations (Mise à jour régulières des résultats sur notre site internet)