

## **Comment gérer l'agressivité dans le travail social ?**

**Tenter de Comprendre et de s'adapter mais aussi de répondre avec professionnalisme et efficacité à l'agressivité.**

### **Présentation**

Dans les démarches d'accueil, d'écoute et de service, il arrive au travailleur d'être confronté à certains comportements agressifs. De plus, son travail est parfois conditionné ou rendu plus difficile par des contraintes strictes, institutionnelles ou autres, ne répondant pas toujours aux attentes des usagers. Leurs frustrations s'expriment alors parfois par de la violence dirigée vers l'intervenant, le professionnel, rendu responsable de la situation. Devant ces débordements verbaux et parfois physiques, celui-ci peut vite se sentir démuni et dépassé.

Le travailleur doit alors pouvoir faire preuve de self-control et de discernement afin de rester calme et de ne pas tomber dans un affrontement direct. Il doit pour cela pouvoir disposer de techniques et d'outils adaptés.

On le voit, l'agressivité ressentie est donc plurielle. Elle peut avoir diverses origines et des causes multiples... Multiple comme les solutions qui seront proposées par cette formation.

### **Objectif**

- Comment se prémunir et quels sont les outils à ma disposition ?
- Prévenir au maximum ces situations problématiques ;
- Analyser des situations types d'agressivité ou de violence et identifier ses propres réactions ;
- Accueillir et communiquer de façon constructive face une agression ;
- Etre attentif à la diversité, à ses propres perceptions et interprétations ;
- Se protéger en exprimant ses ressentis, ses besoins et ses demandes ;
- Tenter de renoncer au «tu» qui juge et qui accuse ;
- Choisir le «je» qui affirme sans peur ni agressivité ;
- Essayer de canaliser ses réactions émotionnelles et son stress ;
- Comprendre les causes et les processus de l'agressivité de la violence ;
- Tester des postures et des stratégies adaptées à la situation ;
- Débriefing en équipe sur une agression ou un acte de violence vécu.

## **Programme**

Outre l'approche théorique et pratique, la formation sera également adaptée aux demandes concrètes et personnelles amenées par les participants.

## **Méthode**

L'approche privilégiée se propose d'être dynamique. La méthode est basée sur quelques apports théoriques et sur des échanges d'expériences accompagnés de nombreux exercices et mises en situation (jeux de rôle).

## **Public**

Toute personne souhaitant développer ses compétences en gestion de la violence et de l'agressivité de tiers. Travailleur en situation d'accueil et/ou de gestion de bénéficiaires potentiellement difficiles, en entreprise, en organisation ou en institution.

Groupe limité à 15 personnes.

## **Formateur**

Eric LOUARD, Médiateur et Formateur indépendant

## **Horaire**

Les mardis de 9h à 12h et de 13h à 16h

27 octobre 2020 – 10 novembre 2020 – 24 novembre 2020

## **Lieu**

Asbl C.E.D.S. – Espace Charlemagne

Place de la République Française, 1 à 4000 LIEGE

**Participation : 260€**