

Gestion des émotions et de l'agressivité des citoyens.

15 octobre 2024 à ANGERS de 9h à 17 h

Thématique du répertoire

formation des élus :

ELU0604 – Gestion des conflits / conflits de voisinage

Référence interne :

ELU0604-MN191

Durée :

Une journée de formation soit : 7 heures de formation

Public :

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

Prérequis

Aucun prérequis

Compétences du formateur

Les formateurs qui interviennent sur nos formations sont recrutés avec le plus grand soin. Ils sont experts dans leur domaine, ils connaissent les collectivités, ils sont pédagogues.

Délais pour entrer en formation

Si financement par le DIF ELU s'inscrire au plus tard 11 jours ouvrés avant le début de la cette formation.

Si financement sur le budget de la collectivité, possibilité de s'inscrire au plus tard 8 jours ouvrables avant le début de formation.

Montant de la prestation

400 € TTC si financement DIF ELU
560 € TTC si financement sur le budget de la collectivité (remise de 15 % à partir de la deuxième personne inscrite de la même collectivité)

Exonéré de TVA – Art. 261.4-4.a du CGI

Accessibilité :

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 une prochaine formation.

Organisme de formation:

S.A.S. FDEL (Formation Des Elus Locaux)
Siège social : 49, Avenue du Général de Gaulle 79200 PARTHENAY
Téléphone fixe : 05 49 71 17 03
Téléphone mobile : 06 71 61 73 49
Adresse électronique :
gilberfr@formationdeseluslocaux.fr



Société agréée par le ministère de la Cohésion des territoires et des relations avec les collectivités locales

Déclaration d'activité en tant que prestataire de formation enregistrée sous le numéro 75790137279 auprès de la préfète de région Nouvelle-Aquitaine

Conditions générales de vente sur le site
<https://www.formationdeseluslocaux.fr>



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 :

Comment contrôler sa propre tension et son 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 géré 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.

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

Modalités pédagogiques :

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

Les résultats attendus :

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.

BULLETIN D'INSCRIPTION

Intitulé : Gestion des émotions et de l'agressivité des citoyens.

Durée : Une journée de formation soit 7 heures

Lieu : ANGERS

Date : le 15 octobre 2024 de 9h à 17 h

Tarif DIF ELU : 400 € TTC si financement DIF ELU

Tarif COLLECTIVITE : 560 € TTC si financement sur le budget de la collectivité (remise de 15 % à partir de la deuxième personne inscrite de la même collectivité) Exonération de TVA – Art. 261.4-4.a du CGI)

Deux moyens pour s'inscrire selon le choix du financement :

Choix 1 pour le financement DIF ELU ou **Choix 2** pour un financement par la collectivité

Choix 1 - Financement DIF élu :

Pour vous inscrire à cette formation, en choisissant d'utiliser votre droit individuel à la formation pour la financer, nous vous proposons de suivre le lien ci-dessous après vous être connecté à la plateforme moncompteformation.gouv.fr - Vous devez vous inscrire au plus tard **11 jours ouvrés avant la date de la formation soit avant le 30 septembre 2024**

https://www.moncompteformation.gouv.fr/espace-privé/html/#/formation/recherche/88982928900012_ELU0604-MN01/88982928900012_ELU0604-MN20

- Vous souhaitez connaître les étapes pour vous inscrire avec le financement DIF ELU [cliquez-ici](#)
- Si vos droits formation ne vous permettent pas de financer intégralement cette formation, la collectivité peut verser sur votre compte élu, une dotation en complément de vos droits, suivez ce guide : [cliquez-ici](#)



Choix 2 - Financement collectivité :

Pour vous inscrire à cette formation en choisissant d'utiliser le budget formation des élus locaux de la collectivité pour la financer, nous vous proposons de compléter et d'envoyer le formulaire ci-dessous par courriel à l'adresse suivante : gilbertfr@formationdeseluslocaux.fr et au plus tard 8 jours ouvrables avant le début de la formation. Vous pouvez également utiliser le formulaire intitulé [inscription en ligne](#) sur notre site internet



Un bulletin d'inscription par personne

1 FORMATION SOUHAITEE :

Nom de la session : **Gestion des émotions et de l'agressivité des citoyens.**

Date de la session : **15 octobre 2024 de 9h à 17 h**

Lieu de la session : **ANGERS**

Adresse de la formation : *Ne pas engager de dépenses de déplacement et d'hébergement avant de recevoir la confirmation de l'ouverture de la formation par FDEL .*

L'adresse du lieu de formation prévue (sous réserve d'une modification):

Hôtel de France

8 Place Place de la gare

49100 ANGERS

2 ETAT CIVIL DU PARTICIPANT A LA FORMATION :

Madame Monsieur Nom : Prénom :

3 COORDONNEES PERSONNELLES DU PARTICIPANT :

Téléphone : Courriel :

4 MANDAT OU FONCTION DU PARTICIPANT :

Maire Maire Adjoint Conseiller (e) Municipal(e) de votre commune

Président V. Président(e) Conseiller(e) d'une communauté de communes ou d'agglomération

Conseiller départemental Conseiller régional Agent de la collectivité Autre

5 COLLECTIVITE :

Intitulé de la collectivité : (exemple : mairie, communauté de communes...) :

Adresse :

Code postal : Commune : Numéro de siret :

Représentant légal de la collectivité :

Madame Monsieur Nom : Prénom :

Fonction : (Maire – Président)

Téléphone de la collectivité : Courriel de la collectivité

Personne en charge dans la collectivité de la gestion administration de l'inscription (si différente du participant)

Madame Monsieur Nom : Prénom :

Fonction :

Téléphone : Courriel :

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.

J'ai un besoin de compensation oui non