

**Durée :** 1 jour (7 heures)

**Composition du groupe :** De 2 à 12 personnes

**Pré-requis :** Aucun

**Modalités pédagogiques disponibles :**

- ✔ Intra présentiel (dans vos locaux)
- ✔ Intra en classe distancielle
- ✘ Inter présentiel
- ✔ Inter en classe distancielle

**Public :** Tout salarié ayant à subir des relations difficiles (collègues, clients, usagers, ...)

**Accès handicapés :** Nous consulter pour adapter les modalités de mise en oeuvre

**Objectifs pédagogiques :**

- Identifier les signes avant-coureurs de l'agressivité afin de gérer les incivilités, les agressions verbales et [prévenir les conflits](#)
- Reconnaître les différents niveaux d'agressivité dans les comportements (décodage et étude comportementale) pour pouvoir évaluer la situation et le niveau d'agressivité des interlocuteurs
- Elaborer la stratégie de résolution de conflits la plus adaptée à la situation rencontrée
- Construire sa boîte à outils pour maîtriser une personne agressive ou violente

**Méthodes pédagogiques :**

- Réflexion et apports théoriques du formateur
- Travail d'échange
- Etudes de cas et mises en situation
- Validation des acquis par des questionnaires, tests d'évaluations
- Remise d'un support de cours par voie dématérialisée à l'issue de la formation

**Modalités d'évaluation :**

- Questionnaire d'évaluation

**Modalités de sanction :**

- Formation non certifiante
- Remise d'une attestation de fin de formation

**Intervenant :**

- Formateur expérimenté, CV sur demande

**Suivi de formation :**

- Feuille de présence élargée par demie-journée

**Moyens et assistance pédagogiques en distanciel :**

- **Formation par visioconférence :** type classe virtuelle avec assistance technique et pédagogique synchrone
- **Matériel requis :** ordinateur (avec webcam, micro et casque ou hauts-parleurs + connexion internet)
- Chaque participant doit disposer d'une **adresse e-mail valide**

**Modalités et délais d'accès / pédagogiques :**

- Délai de réponse à la demande de devis sous 48 heures après prise de contact par téléphone, e-mail ou formulaire.

*Cette formation Gestion de l'agressivité est malheureusement celle dont la demande progresse le plus.*

*Et pour cause... Les salariés sont de plus en plus souvent confrontés à des situations relationnelles difficiles, en interne ou en externe (prospects, clients, usagers...) : agressivité, incivilités, insultes, menaces...*

*Méconnaissant les techniques de gestion de conflit, ils sont dans l'incapacité de gérer ces problématiques, ce qui cause plusieurs préjudices à l'entreprise et aux salariés eux-mêmes :*

- du stress,
- des arrêts de travail,
- une dégradation du climat social de l'entreprise.

*Cette formation Gestion de l'agressivité d'une journée, fondée sur 3 techniques de communication facilement exploitables, leur permettra de comprendre comment identifier les pistes qui permettent de sortir du conflit.*

## PROGRAMME

### 1- Comprendre l'évolution d'une relation conflictuelle

- Les signes avant-coureurs des incivilités, de l'agressivité et de la violence
- Connaître les différentes étapes d'une situation de conflit entre 2 personnes
- Connaître les différentes étapes de l'escalade de la [violence](#)
- Comprendre l'impact de son propre comportement dans le cadre d'une situation tendue

### 2- Repérer les comportements agressifs

- Savoir repérer les personnes pouvant générer une situation conflictuelle
  - Comprendre le langage des gestes : Les gestes ouverts et les gestes fermés
  - Les autres éléments révélateurs de l'agressivité
  - Les différents profils rencontrés : typologie et notions de compréhension
- Déterminer le potentiel de danger d'une personne en situation.

### 3- Désamorcer les comportements agressifs

- Identifier les types de stratégie permettant de gérer une situation conflictuelle
  - L'assertivité et la dynamique de confrontation
  - Adopter une attitude physique rassurante et stable
  - Faire preuve d'empathie
  - S'adapter au style de communication de son interlocuteur
  - La prise de parole et quelques techniques et outils : voix, regard, gestuelle
  - Construire une réponse appropriée en cas de provocation orale
  - Transformer une incivilité ou une agression en critique utile et constructive
  - Bien informer son interlocuteur : donner un message clair et simple
- Sortir des blocages : prendre du recul, gérer son stress, améliorer ses réflexes, négocier et dialoguer
  - Les éléments de la négociation : identifier le niveau de problème et les hiérarchiser
  - Proposer une solution, faire parler son interlocuteur pour limiter le stress

### 4- Gérer son stress et ses émotions

- Rester maître de soi et ne pas rompre le contact avec son interlocuteur
- Les techniques physiques anti-stress et les techniques permettant de réduire la tension

### 5- Construire sa boîte à outils et ses plans d'actions

- L'écoute active
  - Les 6 attitudes de Porter (test)
  - Les 4 étapes de l'écoute active (étude de cas)
- Les outils de traitement de situations difficiles
  - La méthode DESC (mise en situation)
  - La méthode OSBD (vidéo + mise en situation)
  - Comment choisir entre ces 2 techniques en fonction de la situation
- Tirer des enseignements de chaque conflit, définir ses propres axes de progrès
- Déterminer les mesures à prendre maintenant pour évaluer les risques d'agression verbale