

Formation Maîtriser la gestion de l'agressivité et des situations conflictuelles | 2 jours

Code module : 866 - Version : 1

Durée : 2 jours (14 heures)

Composition du groupe : De 2 à 12 personnes

Pré-requis : Aucun prérequis nécessaire

Modalités pédagogiques disponibles :

- ✓ Intra présentiel (dans vos locaux)
- ✓ Intra en classe distancielle
- ✗ Inter présentiel
- ✗ Inter en classe distancielle

Public : Tout salarié confronté à des situations tendues (clients, patients, usagers, collègues)

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

Objectifs pédagogiques :

- Comprendre les mécanismes de l'agressivité et des conflits
- Prévenir et désamorcer les situations tendues par une communication adaptée
- Acquérir des outils concrets pour gérer l'agressivité et les conflits au quotidien
- Protéger son intégrité tout en maintenant une relation professionnelle de qualité

Méthodes pédagogiques :

- Exposé
- Travail d'échanges
- 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 émargée 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 vous donne des repères concrets pour désamorcer les tensions dès les premiers signaux. Vous apprendrez à protéger votre intégrité tout en maintenant la qualité de la relation.

Au programme: lecture des comportements, posture professionnelle, et communication non violente. Nous travaillons des protocoles simples à mettre en oeuvre. Des mises en situation réalistes permettent d'ancrer les bons réflexes sous pression. Adaptée à vos métiers, la formation outille chaque salarié sans alourdir les procédures.

PROGRAMME

1- Comprendre et anticiper l'agressivité et les conflits

- Jour 1 – Matin :
 - Accueil, présentation du programme et recueil des attentes
 - Décrypter les différentes formes d'agressivité et de conflit (verbale, non verbale, passive...)
 - Les mécanismes psychologiques et émotionnels en jeu
 - Les facteurs déclencheurs : situations à risque, contextes professionnels sensibles
 - Auto-évaluation : repérer ses propres réactions et ressources
- Jour 1 – Après-midi :
 - Impact de l'agressivité sur la relation professionnelle et l'ambiance de travail
 - Techniques de prévention : communication apaisante, posture, gestion de l'espace
 - Exercices pratiques : mises en situation, jeux de rôle sur des cas concrets
 - Débrief collectif et analyse des pratiques

2- Agir efficacement face à l'agressivité et aux conflits

- Jour 2 – Matin :
 - Rappel des points clés de la première journée
 - Stratégies pour désamorcer l'agressivité et sortir du conflit : écoute active, reformulation, gestion du stress
 - S'affirmer sans agresser : techniques d'assertivité et de communication constructive
 - Savoir poser un cadre et fixer des limites claires
- Jour 2 – Après-midi :
 - Mise en situation : gestion de cas complexes (public difficile, agressivité physique potentielle, escalade de conflit...)
 - Les bons réflexes en cas de crise ou d'incident
 - Élaboration d'un plan d'action individuel applicable à son contexte professionnel
 - Évaluation des acquis, bilan et clôture de la formation