



MAÎTRISER LA GESTION DE L'AGRESSIVITÉ ET DES SITUATIONS CONFLICTUELLES

Code module : 866

Durée : 2 jours / 14 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 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

Modalité d'évaluation :

- Questionnaire d'évaluation

Modalités de sanction :

- Remise d'une attestation de fin de formation

Intervenant :

- Consultant confirmé en communication, CV sur demande

Suivi de la formation :

- Feuille de présence émarginée 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**JOUR 1 - Comprendre et anticiper l'agressivité et les conflits****- 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

- 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

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

- 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