

# Gestion de l'agressivité verbale et comportementale



## Objectif

Adopter une posture et des comportements adaptés pour prévenir, faire face et se protéger en cas d'agression et d'incivilités.

Modalité pédagogique — **PRÉSENTIEL** ou **CLASSE VIRTUELLE**

### — EN RÉSUMÉ

La formation "Gestion de l'agressivité verbale et comportementale" se destine aux managers et collaborateurs souhaitant se prémunir des agressions et incivilités et améliorer leur Qualité de Vie au Travail.

À la fin de cette formation, les stagiaires seront en mesure de comprendre le processus de survenue des agressivités et d'adopter la posture et les comportements adaptés pour se protéger et se ressourcer. C'est la formation de référence pour assurer un environnement de travail sécurisé et éviter la perte de contrôle du climat social au sein de l'entreprise.

### — COMPÉTENCES VISÉES

- Identifier les fonctionnements et processus de l'agressivité.
- Appréhender l'agression avec la méthode du cadrage.
- Comprendre l'agressivité pour aider efficacement.
- Acquérir une posture et faire face avec assertivité.
- Récupérer après une situation de tension ou d'agression.
- Anticiper la survenue des agressions pour les prévenir.

### — PÉDAGOGIE

Recueil des attentes pré-formation. Pédagogie ludique et applicative, expérimentations pratiques, travaux de groupe, jeux de rôles, applications concrètes.

70 % pratique 30 % théorique.

FORMATION



Qualifiante

— **14 heures**

soit 2 jours de formation

Référence —

**GAE02**

### PRÉREQUIS

Aucun.

### PUBLIC

Tout public.

### ORGANISATION

De 4 à 10 stagiaires.

### INTERVENANTS

Formateurs et coachs en relation communication et en management relationnel et situationnel.

### ÉVALUATION

Évaluation formative et questionnaire d'entrée et de sortie de formation pour validation des compétences acquises. Délivrance d'une attestation de fin de formation et d'un certificat de réalisation. Évaluation à chaud et à froid.



*Aussi disponible en e-learning*

## Le programme

### 1 Identifier les fonctionnements et processus de l'agressivité

- Les idées reçues et croyances limitantes.
- La logique interne de la personne agressive.
- La dynamique de l'agression : de la valeur bafouée au passage à l'acte.
- Les 5 stratégies comportementales face à l'agression.

### 2 Appréhender l'agression avec la méthode du cadrage

- Évaluer le niveau d'agressivité et l'état interne de l'agresseur.
- Désamorcer l'agressivité et faire chuter la tension.
- Se protéger : accueillir l'agresseur dans un environnement adapté.
- Se positionner avec justesse et proactivité face à l'agression.

### 3 Comprendre l'agressivité pour aider efficacement

- Le sujet, la valeur bafouée et les circonstances aggravantes chez la personne agressive.
- Accompagner la personne dans ses changements d'états internes.
- Entretenir le lien par l'écoute et la communication.
- Quitter la sphère "problème" et s'orienter "solution".

### 4 Acquérir une posture et faire face avec assertivité

- Se positionner dans l'acceptation inconditionnelle de l'autre.
- Rester confiant et aligné : choisir et ne pas subir.
- Prendre conscience de soi : développer ses atouts et souligner ses points de vigilance.
- Adopter les comportements appropriés et bannir les attitudes à risques.
- Gérer ses émotions et rester assertif.

### 5 Récupérer après une situation de tension ou d'agression

- Pratiquer le retour à soi par l'isolement et la méditation.
- S'apaiser par les techniques respiratoires.
- Évacuer les tensions physiques par les techniques corporelles.
- Trouver ressource par le dialogue et l'échange.

### 6 Anticiper la survenue des agressions pour les prévenir

- Appréhender les agressions par une vision systémique.
- Identifier les facteurs récurrents d'agression dans la structure.
- Proposer des actions pour réduire les facteurs d'agression.
- Mettre en place des mesures et techniques préventives adaptées.