

# Formateur en gestion de l'agressivité et des conflits



## Objectif

Former des personnes à être capable, avec une posture et des comportements adaptés, d'anticiper, de faire face et de se protéger en cas d'agression et incivilités.

Modalité pédagogique — PRÉSENTIEL et CLASSE VIRTUELLE

### — EN RÉSUMÉ

La formation "Formateur en gestion de l'agressivité et des conflits" se destine aux formateurs souhaitant accompagner les managers et collaborateurs à 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 de concevoir et animer des formations permettant d'adopter la posture et les comportements adaptés pour se protéger et se ressourcer.

C'est la formation de référence pour les formateurs désireux d'accompagner des entreprises, d'assurer des environnements de travail sécurisés et de donner des clés aux salariés pour qu'ils travaillent le plus sereinement possible. L'organisation pédagogique permet de bénéficier de tous les avantages de l'accès numérique illimité aux connaissances, d'un suivi à distance régulier, personnalisé et sur demande, et de la mise en pratique, entraînement et rencontres en présentiel.

### — COMPÉTENCES VISÉES

- Comprendre le processus de l'agressivité et identifier ses fonctionnements.
- Initier au désamorçage de l'agressivité par étape.
- Développer le travail sur la posture empathique.
- Proposer des techniques de récupération après une situation de tension ou d'agression et savoir l'anticiper.
- Construire et animer une formation en gestion de l'agressivité verbale et comportementale.

### — PÉDAGOGIE

Recueil des attentes pré-formation. Accès au contenu digital de la formation illimité durant la formation. Accompagnement en groupe et individualisé à distance durant toute la formation et accès au forum de discussion en ligne

Pédagogie ludique et applicative en présentiel, expérimentations pratiques, jeux de rôles, applications concrètes.

70 % pratique 30 % théorique.

### — LIVRABLES

Trame vierge de déroulé pédagogique, liste des objectifs pédagogiques de la formation, liste des compétences clés à acquérir dans la formation, fiche programme de la formation.

Support de cours.

## Le programme

### 1 Comprendre le processus de l'agressivité et identifier ses fonctionnements.

- La compréhension des mécanismes de l'agressivité.
- Les clés de décryptage de l'humain.
- La logique interne de la personne agressive.

### 2 Initier au désamorçage de l'agressivité par étape

- 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.
- Accompagner la personne dans ses changements d'états internes.

### 3 Développer le travail sur la posture empathique

- Entretenir le lien par l'écoute et la communication.
- Rester confiant et aligné.
- Adopter les comportements appropriés et bannir les attitudes à risque.
- Gérer ses émotions et rester assertif.

### 4 Proposer des techniques de récupération après une situation de tension ou d'agression et savoir l'anticiper

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

FORMATION



Qualifiante



Disponible en INTER

— 41 heures

Référence —

FOGAEDIS

### PRÉREQUIS

Avoir une expérience de formateur ou avoir suivi ou suivre en parallèle le module : "Acquérir les bases en pédagogie"

Matériel : ordinateur / webcam / connexion internet.

### DÉROULÉ DE LA FORMATION

- Visioconférence introductive (1h)
- e-learning (2 x 2h environ)
- Travail de construction pédagogiques accompagnés et suivis à distance par le formateur (21h)
- Visioconférence d'approfondissement, de clôture et préparation à la phase présentielle (1h)
- 2 jours de formation en présentiel.

### ORGANISATION

4 à 10 stagiaires.

### INTERVENANTS

Formateurs consultants spécialisés en prévention des RPS et QVCT, formateur de formateur et coach 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.