



FORMATION EN PRÉSENTIEL

FORMATION GESTION DES AGRESSIONS VERBALES ET PHYSIQUES.

Dernière mise à jour le 02/11/2023.

OBJECTIF

- Savoir se situer entre « incivilité » et « agression », de façon à adopter les réactions appropriées
- Reconnaître les différents niveaux d'agressivité dans les comportements
- Savoir adopter le « bon » comportement et la distance relationnelle correcte auprès d'un individu agressif
- Désamorcer les conflits par des techniques de négociation et un comportement adaptés
- Gérer les tensions et restaurer le dialogue en sachant négocier avec l'interlocuteur agressif en appliquant les techniques de la communication non violente
- Acquérir des outils simples de protection physique, issus de la self défense, permettant de se protéger

COMPÉTENCES DÉVELOPPÉES

- Comprendre les mécanismes de l'agressivité pour les désamorcer.
- Se positionner dans le cadre de l'assistance et/ou de la médiation face à une situation d'agressivité potentielle.
- Gérer les tensions et restaurer le dialogue en sachant négocier avec l'interlocuteur agressif en appliquant les techniques de la communication non violente.

PUBLIC CONCERNÉ

Tout le personnel de votre entreprise.

Tarif	1200 € NET par groupe
Réf.	AGRE
Contact	0770284327 contact.occitanie@ofps.fr www.ofps.fr

PRÉ-REQUIS

- Aucun prérequis n'est nécessaire pour suivre cette formation

 Niveau niveau V	 Modalité Présentiel	 Effectif par session 2 mini > 12 maxi	 Durée 7 heures / 1 jour(s)
--	--	--	---



PROGRAMME

Introduction à la gestion des agressions physiques et verbales

- Retour sur les agressions rencontrées par les stagiaires
- Ateliers en sous groupes : les participants seront invités à donner leur propre définition d'une incivilité, d'une violence verbale, et d'une situation d'agressivité, et à exprimer leurs réactions devant ces formes d'agression

Présentation de la typologie des comportements chez un individu agressif

- Retour sur le fonctionnement d'un conflit, identifier le stade d'agressivité ou de violence de son interlocuteur
 - Les différentes phases du conflit oral
 - Les facteurs déclencheurs de tensions
 - Les 4 étapes de l'escalade de la violence
- Savoir observer et analyser
 - Évaluation rapide du potentiel d'agressivité d'une personne
 - Les échelles de comportement
- Prendre la mesure de l'individu agressif : est-ce un Manipulateur ? Un stressé ? Un anxieux ?.. afin d'adopter le comportement adéquat, en relation avec la personnalité identifiée de son interlocuteur

Comprendre le contexte d'une situation de tensions, d'incivilité, d'agressivité

- Comprendre la position et les mécanismes de chacun dans un contexte de conflit
- Repérer ses propres attitudes ou (ré)actions génératrices de conflits dans les différentes situations vécues

Les principes fondamentaux permettant d'éviter de rentrer dans le conflit : La vigilance et l'empathie

- La phase préparatoire : se préparer à un entretien difficile
- Réussir l'entrée en relation avec l'autre grâce à la synchronisation
- Analyser l'intensité de l'agressivité chez son interlocuteur
- Adopter une attitude physique rassurante et stable
- Développer son attitude d'écoute (écoute flottante)
- La prise de parole (volume, vitesse d'élocution) et quelques techniques et outils : voix, regard, gestuelle
- Les techniques de questionnement (typologie des questions essentielles pour gérer la situation)
- Prendre du recul par rapport à la situation et sortir de ses propres blocages pour éviter l'escalade

Désamorcer le conflit et la tension en adoptant un comportement et une communication appropriés

- S'adapter au style de communication de son interlocuteur
- Utiliser un vocabulaire positif, pratiquer la reformulation
- Choisir ses arguments (selon la situation) et répondre aux objections
- Adopter différents automatismes du comportement (à nuancer selon la typologie de l'individu agressif)
- Rester maître de soi et garder la maîtrise de la situation en adoptant un comportement assertif
- Maîtriser les techniques permettant de sortir d'une situation difficile, faire face à un individu agressif
- Comment appréhender les agressions verbales ? De la prise de recul à la réponse formulée

Conduite à adopter en cas d'agression physique : initiation aux techniques de self defense /protection

- La réaction de l'homme et le fonctionnement cérébral ou corporelle en situation d'agression
- Savoir identifier les solutions possibles en fonction de la situation : défense, fuite, alerte, etc.
- Les positions de sécurité et les déplacements tactiques
- Maîtriser quelques techniques permettant de se protéger physiquement (visage, corps, prise au cou / par la col, etc.)



Gérer l'après conflit par la communication émotionnelle et retrouver son équilibre

- Quels sont les besoins d'une personne agressée ?
 - Ce qui restaure
 - Ce qu'il ne faut pas faire
- Comment fonctionnent les émotions, sentiments et besoins ?
- Comprendre et gérer son stress par la visualisation, l'ancrage et la respiration

LES PLUS

Former vos salariés à gérer une personne agressive.

INTERVENANT(S)

Intervenant spécialisé dans le domaine de la gestion des agressions (Sapeurs pompier ou Policier).

ÉVALUATION

Évaluation réalisée par le formateur au cours de la formation.

ATTRIBUTION FINALE

Attestation de formation.