

Formation Gestion de l'Agressivité et des Conflits

REF : RPS.110 • Formation Sécurité au Travail • Bordeaux & Nouvelle-Aquitaine

Durée 14h	Effectif 1-12	Niveau Initiation	Modalité Présentiel
---------------------	-------------------------	-----------------------------	-------------------------------

Objectif de la formation

Cette formation de 2 jours à Bordeaux apprend à gérer l'agressivité et les conflits dans un cadre professionnel. Les participants apprennent à identifier les signes avant-coureurs de l'agressivité et à reconnaître les différents niveaux d'agressivité pour évaluer la situation, à choisir une stratégie de résolution adaptée à chaque contexte, à comprendre les mécanismes du stress et à mobiliser des outils de gestion, jusqu'à savoir maîtriser, le cas échéant, une personne très agressive. La formation se conclut par la construction d'une boîte à outils personnalisée. Dispensée à Bordeaux et en Gironde par FJ Prévention, organisme certifié Qualiopi.

À l'issue de cette formation, vous saurez

- Identifier les signes avant-coureurs de l'agressivité et gérer les agressions verbales
- Reconnaître les différents niveaux d'agressivité pour évaluer les situations
- Choisir une stratégie de résolution adaptée à chaque contexte
- Identifier les mécanismes du stress et mobiliser des outils de gestion
- Savoir adopter une posture de protection face à une personne très agressive

Public cible

- Personnel en contact avec le public ou les usagers
- Managers et chefs d'équipe confrontés à des tensions
- Personnel d'accueil, de sécurité et de médiation
- Personnel soignant et médico-social
- Toute personne sujette à des agressions verbales dans son activité

Prérequis

- Aucun prérequis n'est nécessaire pour suivre cette formation.
- Accessible aux personnes en situation de handicap

Programme détaillé

Jour 1 : Comprendre et repérer l'agressivité

Échanges introductifs

- Présentation et partage d'expériences vécues
- Approches théoriques de l'agressivité et du conflit
- Distinguer agressivité, agression et violence
- Auto-diagnostic de ses réactions habituelles

Évolution d'une situation conflictuelle

- Les différentes étapes d'un conflit et de l'escalade
- Comprendre l'impact de son propre comportement
- Les points de bascule et les opportunités de désamorçage
- La gestion de l'espace et de la distance (proxémique)

Repérer les comportements agressifs

- Les niveaux de comportements agressifs et le langage des gestes
- Micro-expressions et signes verbaux / non-verbaux révélateurs
- Identifier les différents profils
- Évaluer le potentiel de danger d'une situation

Jour 2 : Désamorcer, gérer son stress et se protéger

Désamorcer les comportements agressifs

- Les types de stratégie et le rôle de l'assertivité
- Adopter une attitude physique rassurante
- Adapter sa communication à l'interlocuteur
- Techniques verbales et conduite de la négociation

Gestion du stress et des émotions

- Maîtrise de soi et maintien du contact avec l'interlocuteur
- Visualisation, ancrage et techniques anti-stress
- Reconnaître ses limites et savoir passer le relais
- Notions de protection face à une personne très agressive

Construire sa boîte à outils

- Tirer les enseignements des conflits rencontrés
- Identifier ses axes de progrès personnels
- Élaborer un plan d'action individualisé
- Récupérer et débriefer après une situation difficile

Moyens pédagogiques

Supports fournis

- Support de formation projeté et remis à chaque participant
- Fiches techniques de désamorçage et d'assertivité
- Grilles d'évaluation du potentiel de danger

Méthodes

- Apports théoriques et méthodologiques
- Mises en situation et jeux de rôle débriefés
- Travaux en sous-groupes et partages d'expérience
- Exercices anti-stress et construction d'une boîte à outils

Matériel requis

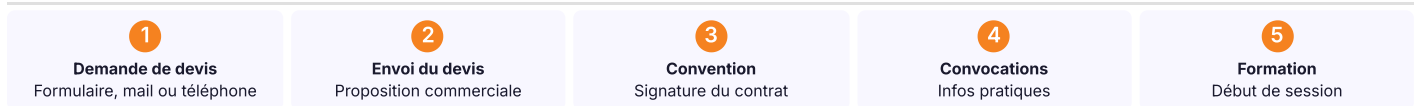
- Salle dédiée équipée
- Paperboard et vidéoprojecteur
- Scénarios et études de cas contextualisés

Équipe pédagogique

Émilie L. - Psychologue du travail (ADELI) — Formatrice en prévention des RPS

Psychologue du travail inscrite à l'ADELI, Émilie accompagne depuis 8 ans les entreprises et collectivités de Nouvelle-Aquitaine sur la prévention des risques psychosociaux et la gestion des situations difficiles. Certifiée Premiers Secours en Santé Mentale (PSSM), elle forme les équipes à la reconnaissance de l'agressivité, aux stratégies de désamorçage et à la gestion du stress en situation tendue.

Parcours d'accès à la formation



Indicateurs de résultats

Stagiaires formés 15+	Satisfaction 9.5/10	Taux réussite 100%	Délai accès 14 jours
---------------------------------	-------------------------------	------------------------------	--------------------------------

Contact & Inscription

FJ Prévention - Organisme de formation certifié Qualiopi

Email : contact@fjprevention.fr | Tél : 06 75 18 79 76 | Site : www.fjprevention.fr

Financement : OPCO, Plan de formation