

# Anticiper et gérer l'agressivité

## Réf : CM102

MAJ : 07/23

## Public concerné

Toute personne accueillant le public  
Effectif : 1 à 10 personnes

## Durée

2 jours – (14 heures)

## Pré-requis

Aucun

## Méthodes pédagogiques

Recueil des attentes des stagiaires  
Apports théoriques

## Moyens et techniques pédagogiques

Support pédagogique remis à chaque stagiaire  
Jeux de rôles

## Lieu

En INTRA : dans vos locaux

## Objectifs opérationnels

A l'issue de la formation, le stagiaire sera en capacité :

- d'être plus serein et être en mesure d'adopter un comportement adéquat en cas de situations d'agressivité et de violence
- de savoir repérer et prendre en compte les signes précurseurs pouvant conduire à des phénomènes d'agressivité et de violence.
- de savoir repérer les différents types d'agressivité

## Contenu du stage

### Comprendre l'agressivité et la violence

Définir et différencier agressivité et violence

Comprendre les mécanismes de l'agressivité : agressivité réactionnelle de décharge et de défense, agressivité intentionnelle

Savoir repérer ses étapes et ses manifestations en soi et en l'autre : repérer les signes précurseurs

Identifier son propre point de rupture, savoir le repérer chez l'autre

Comprendre les facteurs engendrant l'agressivité et la violence : facteurs individuels, interindividuels, institutionnels, ergonomiques, sociaux etc.

### Mieux communiquer pour éviter et désamorcer les situations tendues

Principes de communication : schéma de la communication, filtres, distorsions, L'importance de la communication non verbale : voix, visage, regard, distance, attitude, synchronisation, congruence...

Savoir utiliser les techniques de communication en situation dégradée : l'écoute active et la reformulation, la force du silence, le pouvoir des questions

### Prendre en charge l'agressivité et la violence

Savoir évaluer la situation et mettre en place les techniques adaptées

Verbaliser sans juger

Savoir faire passer un message sans braquer

Désamorcer les attaques personnelles

Savoir couper court face aux agressions

Savoir poser les limites et rappeler le cadre

Prendre du recul sans s'effacer, clarifier sa position

Assumer sereinement le rapport de force quand nécessaire

Savoir dénouer les tensions sans que personne ne perde la face

Préserver la qualité de la relation y compris dans le recadrage

Savoir revenir après-coup sur une manifestation d'agressivité

### Gérer les situations de tension en tant que collectif

S'appuyer sur le collectif et gérer une situation en équipe

Prévoir les modalités d'intervention de l'équipe en cas d'agressivité et/ou de violence

### Gérer ses émotions à chaud : rester calme pour calmer l'autre

Identifier ses émotions face à l'agressivité et dans le conflit

Savoir apaiser ses réactions émotionnelles immédiates : respiration, visualisation

Contrôler sa propre agressivité

## Dispositif de suivi et d'évaluation

Evaluation en cours d'acquisition qui peut être faite, selon le contenu de la formation, sous forme :

Quiz, exercice pratique, étude de cas, jeux de rôles..

Questionnaire de fin de formation

Evaluation de satisfaction

## Profil du formateur

Nos formateurs et consultants sont choisis pour leurs expertises métiers et leurs compétences pédagogiques