Programme de Formation

AGRESSIVITE-3 Jours

Désamorcer les tensions, restaurer le dialogue, garder son calme face à des situations difficiles. Cette formation renforce la maîtrise de soi, l'assertivité et les stratégies relationnelles pour le personnel confronté aux usagers en colère / sous stress

Organisation

Durée : 24 heures

Mode d'organisation : Présentiel

Formateur :

Contenu pédagogique

Objectifs pédagogiques

Les outils de cette formation vous font découvrir comment ...

- Comprendre ce qui déclenche l'agressivité chez un usager ou un collègue
- Identifier les signaux précurseurs d'un passage à l'acte
- Maintenir son propre calme et gérer l'impact émotionnel
- Communiquer avec assertivité et professionnalisme, même sous pression
- Répondre efficacement aux attaques verbales, critiques ou provocations
- Poser un cadre et des limites claires sans générer un sur-conflit
- Utiliser des techniques de désescalade verbale et non verbale
- Gérer les plaintes (guichet / téléphone / mail) avec méthode
- Reprendre le contrôle d'un échange dégradé et rétablir la coopération
- Donner un feedback de manière professionnelle
- Dire non si nécessaire
- Améliorer ma posture et mon rôle
- Vérifier les fausses excuses
- Recadrer les récidivistes
- Apprendre la technique des 7C de la communication
- Utiliser la méthode DESC

Description

Contenu / Bénéfices

JOUR 1 :

- Libérer son esprit, se mettre en confort, avoir envie d'apprendre.
- L'agressivité : composantes émotionnelles, comportementales, contextuelles
- Différencier mon comportement émotionnel et celui d'un tiers. Quid ?
- Comprendre les phénomènes physiologiques : stress, réactions réflexes
- Identifier ses propres déclencheurs et zones de fragilité
- Comment je gère mes émotions actuellement face à l'agressivité
- Initier l'assertivité : posture, langage, respiration, ancrage
- Techniques de maîtrise de soi : respiration, pause relationnelle, recentrage
- Développer l'écoute active pour apaiser rapidement un interlocuteur tendu :
- Décoder ce qui se cache derrière un ton agressif : besoins, frustrations, non-dits
- Exercices pratiques : premiers scénarios simples de désescalade

- Engagement de chacun sur min. 2 outils et/ou initiatives choisis afin de faire la différence dans ses pratiques au quotidien
- Parler moins et augmenter mon efficacité
- Utiliser la méthode DESC : pourquoi ?
- Concrétiser les apprentissages sur le terrain

JOURS suivants :

- Faire le point sur le plan d'action personnel : exprimer son retour d'expérience avec les succès et difficultés
  - Profiter des retours du groupe et des options pour optimiser encore son approche
  - Déceler la motivation, découvrir la différence des approches sur le terrain pour nourrir la mienne
- Analyse des situations difficiles rencontrées depuis le jour 1
- Les 4 styles de communication sous stress : attaque / fuite / manipulation / assertivité
- Techniques verbales de désescalade : reformulation, reconnaissance, recentrage, détour
- Le pouvoir du non verbal : voix, gestes, ancrage, distance
- Traiter insultes, accusations et critiques personnelles
- Poser des limites saines : dire non, recadrer calmement, canaliser l'énergie
- Gérer les plaintes en face-à-face, au téléphone et par email
- Prévenir la montée en puissance : détecter les signaux faibles et forts
- Mise en situation : usager impatient, menaçant ou agressif
- Savoir dire non et utiliser le feedback
- Travail sur les émotions : reconnaître, canaliser, choisir une réponse plus adaptée
- Améliorer la cohérence de mon message en travaillant sur le verbal et le non-verbal
- Engagement de chacun sur min. 2 outils et/ou initiatives choisis afin de faire la différence dans ses pratiques au quotidien
- Concrétiser les apprentissages sur le terrain

Dernier JOUR :

- Faire le point sur le plan d'action personnel : exprimer son retour d'expérience avec les succès et difficultés
  - Profiter des retours du groupe et des options pour optimiser encore son approche
  - Déceler la motivation, découvrir la différence des approches sur le terrain pour nourrir la mienne
- Stratégies avancées de désescalade : ancrage, recadrage, rupture de pattern
- Maintenir un cadre professionnel dans des situations extrêmes
- Gérer les micro-agressions répétées (agacement, mauvaise foi, ironie, agressivité passive)
- Reprendre le lead d'un échange dégradé sans s'imposer
- Techniques de maîtrise émotionnelle : recentrage immédiat, respiration progressive
- Réagir selon sa propre personnalité mais en veillant à l'équilibre entre empathie et fermeté
- Analyse d'incidents réels : ce qui a fonctionné / ce qui a aggravé la situation
- Co-construction d'un outil de désescalade adapté au service
- Découverte du concept de l'ASSERTIVITE et autodiagnostic
- S'entrainer et se rendre compte que c'est réalisable
- Synthèse et consolidation des compétences relationnelles développée
- Finalisation du Plan de Développement personnel
- Engagement de chacun sur les prochaines initiatives de même que les objectifs d'évolution à moyen terme
- Concrétiser et pérenniser les apprentissages sur le terrain

GOÛTER LE P.E.P.S. DE NOS INTERVENTIONS



PRAGMATIQUES
ENERGIQUES
PERTINENTES
SIMPLES

Modalités pédagogiques

Méthodologie / Activités

JOUR 1 :

- Mise en bouche : introduction, tour de table, identification des attentes et freins personnels (sans jugement)
- Présentation imagée & métaphores pour comprendre l'agressivité
- Discussions illustrées par des cas concrets du groupe : exercice individuel de préparation et exposé
- Débriefing collectif : qu'est-ce que je veux retenir à titre personnel (exercice personnel)
- Exercices pratiques : Réfléchir – Tester – Vivre la situation – mise en pratique en groupe
- Jeu de rôle simple : adopter une posture assertive face à un usager tendu
- Analyse des réactions habituelles sous stress vécues sur le terrain
- Intelligence collective : “situations qui nous bousculent le plus” et comprendre pourquoi.
- Début du plan d'action personnel

JOUR 2 :

- Analyse des retours d'expérience terrain
- Jeu de rôle -assertivité : prise de conscience & débriefing
- Jeu du Post-it : identification des déclencheurs d'agressivité
- Jeu de rôle : poser des limites sans augmenter la tension
- Scénario du pire : identifier le pire cas et trouver les stratégies concrète applicable sur le terrain
- Débat orienté : comment rester professionnel sous attaque ?
- Co-création d'une “check-list anti-escalade”
- Exercices de reformulation apaisante
- Rédaction finale de la check-list anti-escalade et décision commune

JOUR 3 :

- Échanges croisés – intelligence collective
- Exercice ludique : “le téléphone émotionnel + le présentiel ”
- Simulations réalistes de cas extrêmes (amenés par les participants)
- Analyse d'incidents réels : recherche collective de solutions
- Prendre soin de ses énergies
- Approche « atelier »: partir de chaque participant et du cadre de l'entreprise
- => échange, brainstorming, débats
- Établissement (en groupe) d'une vraie matrice de communication face à l'agressivité
- Co-construction d'un outil final de désescalade
- Gérer les plaintes : Disposer d'un processus clair qui calme l'émotionnel du plaignant
- Travail d'expression : “ce que j'ai appris sur moi”
- Ce que je voudrais changer dans mon comportement ? Analyse personnel et partage

- Finalisation du plan d'action personnel à appliquer dès « demain »

LES MÉTHODOLOGIES D'ALIAS

Nous voulons rendre l'apprenant actif et concerné



Moyens et supports pédagogiques

Nos formateurs tiennent à votre disposition une bonne trentaine de séquences, d'outils et de trucs & astuces qui seront choisis lors de chaque module en fonction des échanges et des attentes des participants

- Fiches ou "syllabus" de la formation
- Fiches exercices ou préparation jeux de rôle

Prérequis

Aucun prérequis

Profil du formateur

Découvrez votre formateur Michel PEZZIN