Formation : Gestion des situations d’agressivité et des conflits en entreprise

Une formation conçue pour savoir prévenir et réagir en cas de situations d’incivilité, de conflit ou d’agressivité en entreprise.

Durée de la formation :	14 heures effectives - 2 jours
Modalités :	100 % présentiel
Destinataires :	Encadrants, coordinateurs, fonctions transversales

Objectifs et prérequis :

Les conflits en entreprise : ce qu'il faut connaître et comprendre

- Les différentes formes et les impacts possibles de l’agressivité
- La genèse de l’agressivité en contexte professionnel
- Comprendre les mécanismes de l'agressivité et sa dimension systémique
- Gestion des conflits : les mécanismes du stress et les outils permettant de le gérer
- L’essentiel du cadre réglementaire
- Les principes et intérêts de la communication non violente
- Les mécanismes de la régulation émotionnelle

Gestion de l'agressivité : adapter les comportements, les pratiques et l'environnement

- Agir à chaud face à une situation difficile d’agressivité au travail et la faire cesser
- Conduire un entretien à froid, adopter la posture adéquate et créer un environnement facilitant
- Définir un cadre pour gérer les situations de conflit et identifier les interlocuteurs
- Mettre en place des techniques de régulation émotionnelle
- Se préserver en situation de tension ou d’agressivité
- Savoir élaborer et mettre en œuvre un plan de prévention des risques
- Adapter sa communication aux différentes situations d'incivilité

Prérequis : aucun

Programme détaillé :

1) Définition et enjeux :

- Typologies d’agressivité
- Modèles généraux explicatifs de l’agressivité : causes et genèse
- Enjeux individuels, collectifs et organisationnels

- Cadre réglementaire

2) Face à des agressions en entreprise : quelle posture adopter ?

- Principes de la communication non violente : une double posture d'écoute et d'expression
- Mise en pratique de la communication non violente face à un comportement agressif

3) Traitement d'une situation d'agressivité ou d'incivilité :

- Réaction à chaud : agir face à une situation d'agressivité et la faire cesser
- Réaction à froid : conduire un entretien à froid pour sortir du conflit et adopter la posture adéquate de suivi de la situation
- Méta-analyse à froid : recherche de récurrences avec d'autres situations pour envisager un traitement collectif voire organisationnel

4) Mise en situation et améliorations collectives et collaboratives par le théâtre-forum :

- Retour sur des situations qui posent difficulté ou ont posé difficulté
- Analyse collective de situations à travers des jeux de rôles
- Co-construction et expérimentation d'alternatives :
- Agir face à une situation d'agressivité et la faire cesser
- Conduire un entretien à froid et adopter la posture adéquate de suivi de la situation

5) Régulation émotionnelle : compréhension et mise en pratique

- L'importance du détachement psychologique
- Mise en pratique de techniques de régulation émotionnelle

Formateurs et pédagogie :

Formateurs et formatrices :

Formateurs et formatrices psychologues et psychosociologues du travail spécialisés dans la gestion des situations d'agressivité en entreprise.

Méthodes pédagogiques :

- Apports théoriques
- Brainstorming & réflexions collectives
- Mise en situation
- Ateliers et travaux de groupes
- Théâtre forum

Ressources et outils :

La mallette pédagogique de cette formation inclut :

- Le support pédagogique enrichi
- La co-construction d'une feuille de route spécifique à la gestion de l'agressivité
- Des ressources complémentaires

Évaluation des acquis :

- En entrée en formation : état des pratiques et identification des impacts possibles de l’agressivité
- A la fin de la formation : capitalisation collective suite à la mise en pratique par le théâtre-forum : « j’ai appris que, j’ai compris que »