Programme de formation

Faire face à l'agressivité et aux incivilités dans son environnement professionnel

Public concerné :

Toute personne confrontée à des comportements agressifs, irrespectueux ou incivils dans le cadre de son activité professionnelle.

Prérequis :

Aucun prérequis. Une expérience de terrain ou une exposition régulière à des interactions tendues est un plus.

Durée & modalités pratiques :

- 2 jours de formation (14 heures)
- Formation en présentiel
- Format intra ou inter-entreprise
- Groupe de 4 à 10 participants maximum

Objectif de formation :

Développer les compétences nécessaires pour comprendre, gérer et prévenir les situations d'agressivité et d'incivilité dans son environnement professionnel, tout en préservant sa stabilité et la qualité de la relation.

Objectifs pédagogiques :

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

<u>1. Décrypter les mécanismes d'une interaction sous tension</u>

- Distinguer les différentes formes de tensions relationnelles : désaccord, conflit, incivilité, agressivité, menace et violence.
- Repérer les facteurs susceptibles de déclencher ou d'amplifier une situation difficile.
- Identifier les mécanismes d'escalade et les éléments qui influencent la perception d'une situation.

www.juliebaudoin.fr

2. Identifier ses réactions et développer son discernement

- Repérer ses réactions automatiques et ses mécanismes de défense face à une situation déstabilisante.
- Différencier les faits, les émotions et les interprétations.
- Identifier ce qui relève de soi, de l'interlocuteur ou du contexte.
- Prendre du recul pour éviter les réactions impulsives et les interprétations qui alimentent la tension.

3. Construire une réponse professionnelle adaptée

- Mobiliser une communication claire, assertive et adaptée au contexte.
- Utiliser la méthode ERIC pour structurer ses échanges et favoriser la désescalade.
- S'appuyer sur l'écoute, la reformulation et le recadrage pour rétablir un cadre relationnel.
- Savoir exprimer ses limites et identifier les situations nécessitant un relais ou l'interruption de l'interaction.

4. Développer ses ressources et prévenir les situations difficiles

- Identifier les manifestations corporelles et émotionnelles de la tension.
- Expérimenter des stratégies de régulation pour retrouver une posture professionnelle adaptée.
- Repérer les situations récurrentes et les facteurs de risque dans son environnement de travail.
- Élaborer des pistes d'action personnelles et professionnelles pour anticiper et limiter les situations d'incivilité et d'agressivité.

Modalités d'évaluation :

L'acquisition des compétences est évaluée tout au long de la formation à partir de mises en pratique et de situations professionnelles.

- Analyse de situations permettant d'évaluer la compréhension des mécanismes de tension.
- Mises en situation et jeux de rôle pour observer la mobilisation des outils de communication.
- Auto-évaluation et observation du formateur concernant les stratégies de régulation.
- Études de cas et élaboration d'un plan d'action pour évaluer la capacité à anticiper et prévenir les situations difficiles.

www.juliebaudoin.fr