

Gestion des Agressions Verbales et Physiques

Lien : https://innov-maroc.com/formation/gestion-des-agressions-verbales-et-physiques

DURÉE
2 jours (14h)

RÉFÉRENCE
DP112

CATÉGORIE
Gestion des Conflits

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Connaitre les différents concepts en rapport avec l’agressivité et la violence
- Identifier les facteurs de déclenchement et les mécanismes des comportements agressifs
- Savoir adopter le bon comportement et la distance relationnelle correcte auprès d?un individu agressif
- Désamorcer le conflit et la tension en adoptant un comportement et une communication appropriés
- Gérer les tensions et restaurer le dialogue en sachant négocier avec l'interlocuteur agressif en appliquant les techniques de la communication non violente
- Acquérir des outils simples de protection physique, issus de la self défense, permettant de se protéger

POUR QUI ?

- Toute personne en contact avec du public ou des clients

INNOV MAROC



Programme détaillé

1 / Identifier les différents concepts en rapport avec l'agressivité et la violence

- Définition d'une incivilité, d'une violence verbale, et d'une situation d'agressivité
- Identifier les facteurs de déclenchement et les mécanismes des comportements agressifs
- Identifier les troubles du comportement conduisant à des situations d'agressivité

2 / Identifier le stade d'agressivité ou de violence de son interlocuteur

- Comprendre le fonctionnement d'un conflit
- Les différentes phases du conflit oral
- Les facteurs déclencheurs de tensions
- Les étapes de l'escalade de la violence

3 / Savoir observer et analyser

- Evaluer rapidement le potentiel d'agressivité d'une personne
- Les échelles de comportement
- Prendre la mesure de l'individu agressif : est-ce un Manipulateur ? Un stressé ? Un anxieux ?

4 / Comprendre le contexte d'une situation de tensions, d'incivilité, d'agressivité

- Comprendre la position et les mécanismes de chacun dans un contexte de conflit
- Repérer ses propres attitudes ou (ré)actions génératrices de conflits dans les différentes situations vécues

INNOV MAROC

5 / Eviter de rentrer dans le conflit : La vigilance et l’empathie

- La phase préparatoire : se préparer à un entretien difficile
- Réussir l’entrée en relation avec l’autre grâce à la synchronisation
- Analyser l’intensité de l’agressivité chez son interlocuteur
- Adopter une attitude physique rassurante et stable
- Développer son attitude d’écoute (écoute flottante)
- La prise de parole (volume, vitesse d’élocution) et quelques techniques et outils : voix, regard, gestuelle
- Pratiquer les techniques de questionnement
- Prendre du recul par rapport à la situation et sortir de ses propres blocages pour éviter l’escalade

6 / Désamorcer une situation conflictuelle dans son attitude verbale et non verbale

- S’adapter au style de communication de son interlocuteur
- Utiliser un vocabulaire positif, pratiquer la reformulation
- Choisir ses arguments (selon la situation) et répondre aux objections
- Adopter différents automatismes du comportement
- Rester maître de soi et garder la maîtrise de la situation en adoptant un comportement assertif
- Maîtriser les techniques permettant de sortir d'une situation difficile, faire face à un individu agressif
- Comment appréhender les agressions verbales ? De la prise de recul à la réponse formulée

7 / Conduite à adopter en cas d’agression physique : initiation aux techniques de self defense/protection

- La réaction de l'homme et le fonctionnement cérébral ou corporelle en situation d'agression
- Identifier les solutions possibles en fonction de la situation : défense, fuite, alerte, etc.
- Les positions de sécurité et les déplacements tactiques
- Maîtriser les techniques permettant de se protéger physiquement

8 / Gérer l’après conflit par la communication émotionnelle et retrouver son équilibre

- Quels sont les besoins d’une personne agressée ?

INNOV MAROC

- Comment fonctionnent les émotions, sentiments et besoins ?
- Comprendre et gérer son stress par la visualisation, l’ancrage et la respiration

Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

Prochaines dates programmées

26 au 27 Nov. 2026	Distanciel
07 au 08 Jan. 2027	Présentiel - Casablanca
09 au 10 Mars 2027	Présentiel - Casablanca
06 au 07 Mai 2027	Présentiel - Casablanca
06 au 07 Juil. 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

INNOV MAROC

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@innov-maroc.com
Web : https//www.innov-maroc.com

INNOV MAROC — Tous droits réservés