

## Gestion de l'agressivité verbale

### OBJECTIFS

---

La plupart des experts sont d'accord : le comportement agressif est un type de comportement qui survient lorsque quelqu'un n'obtient pas ce qu'il veut. Il est également clair que les conséquences des agressions verbales sont importantes. Stress pour l'individu et perte d'image, baisse de motivation du personnel, etc. sont nombreux. Il existe toutefois des solutions permettant d'apprendre au personnel formé à prévenir et à gérer les agressions verbales afin d'en limiter au maximum les conséquences néfastes.

L'objectif de la formation est :

- d'expliquer qu'est-ce que l'agressivité (ou ce qu'elle n'est pas) ;
- d'expliquer les différentes formes d'agressivité ;
- exercice axé sur l'identification des diverses formes d'agressivité sur le lieu de travail ;
- pièges à éviter dans la gestion de l'agressivité ;
- gérer l'agressivité par frustration ;
- gérer l'agressivité instrumentale ;
- simulations avec un de nos acteurs professionnels.

### RESUME

---

Catégorie:

- Développement personnel

Niveau:

Basique

Type de formation:

Formation en classe

Prix:

Les directives de tarification conjointe sont appliquées dans le cadre d'une initiative conjointe.

### PUBLIC

---

La formation peut être suivie par différents groupes cibles :

- employés au sein des services front-middle-back (Développement personnel) ;
- réseau commercial (ventes) ;
- individus (développement personnel) ;
- managers et coaches.

### CONNAISSANCE PRÉ-REQUIS

---

Formation **en développement personnel** : cette formation ne requiert aucune connaissance préalable.

### PROGRAMME

---

## CONTENU

- Accueil et moment de ventilation (tour de table)
  - Première rencontre avec les participants et partage d'expériences en matière d'agressivité (travail en sous-groupes)
  - Présentation de l'organisation, des objectifs et des méthodes de travail de la formation
  - Bref aperçu du programme de la journée
- Qu'est-ce que l'agressivité (ou ce qu'elle n'est pas) ? (forum de discussion, slides)
  - L'agressivité en tant que phénomène subjectif
  - Les causes de l'accroissement de l'agressivité
  - Evaluation de l'agressivité sur le lieu de travail sur base des expériences vécues par les participants
  - Utilité de la formation
- Les différentes formes d'agressivité (sur base d'exemples, flipchart, slides, matériel vidéo)
  - Sur base d'exemples spécifiques fournis lors du partage d'expériences concrètes, 4 formes d'agressivité seront exposées
  - Développement de la notion d'agressivité par frustration
  - Développement de la notion d'agressivité instrumentale
  - Agressivité émotionnelle et pathologique
  - Transition de l'agressivité par frustration vers l'instrumentale
  - Distinction entre l'agressivité par frustration et l'agressivité instrumentale
  - Evaluation de ces diverses formes sur le lieu de travail
- Comment prévenir l'agressivité ? (interaction, exemples, flipchart, slides)
  - Les pièges dans la gestion de l'agressivité (perdre la face, position de force, territoire personnel, contact physique, "calme", discussion, etc...)
  - Comment naît l'agressivité ?
  - L'importance du langage corporel
- Comment gérer l'agressivité ? (interaction, exemples, flipchart, slides)
  - Marche à suivre pour gérer l'agressivité par frustration : abonder
  - Marche à suivre pour gérer l'agressivité instrumentale : normer
- Simulations (avec un acteur professionnel)
  - Mises en situations entre l'acteur et le formateur montrant l'impact d'un comportement assertif lors d'une situation de conflit
  - Simulations entre l'acteur et les participants (méthode du fer à cheval) et visant à faire passer un message assertif
  - Simulations réalistes entre l'acteur et les participants portant sur les situations difficiles rencontrées sur le lieu de travail
  - Discussions approfondies (entre les participants, l'acteur et le formateur) sur l'application de la théorie
- Clôture (forum de discussion, slides)
  - Vue d'ensemble du trajet parcouru
  - Conclusions de la journée
  - Tour de table de clôture
  - Formulaire d'évaluation

## INFORMATIONS PRATIQUES

- **Durée** : 1 journée de formation (6 heures de formation)
- **Heures** : 09:00 à 16:30
- **Lieu** : Febelfin Academy : Phoenix building, Boulevard du Roi Albert II 19, 1210 Bruxelles

## MÉTHODOLOGIE

---

Une « **Formation en classe** » se suit en groupe. Vous êtes présent avec les autres participants et le professeur à un moment convenu dans la même salle de cours. Il existe des possibilités d'interaction et de feed-back, tant des participants à l'enseignant qu'inversement. Le matériel didactique se compose comme base d'une présentation via la plateforme d'apprentissage MyFA, complétée de supports divers tels que syllabus numérique, présentation, extraits audiovisuels...

**Matériel didactique** : Présentation Powerpoint.