

Réagir et agir face aux agressivités

Référence : **RESCO386**

Durée : **2 jours (14 heures)**

Certification : **Aucune**

CONNAISSANCES PRÉALABLE

- Cette formation ne nécessite pas de prérequis académique
- Exercer une fonction RH impliquant des contacts directs avec les salariés

PROFIL DES STAGIAIRES

- Collaborateurs et responsables RH
- Chargés de mission RH
- Responsables d'accompagnement social
- Toute personne RH confrontée à des situations d'agressivité dans le cadre de plans de transformation (PSE, restructuration, etc.)

OBJECTIFS

- Identifier les différentes formes d'agressivité (incivilité, violence verbale, menace) et leurs facteurs déclencheurs en contexte de transformation
- Adopter une posture professionnelle protectrice et distanciée face aux situations tendues
- Utiliser des outils de communication structurés (CNV/OSBD, méthode DESC, 4 accords tolèques) pour désamorcer et recadrer
- Gérer l'après-coup d'une situation d'agressivité (débriefer, traçabilité, recours aux dispositifs de prévention)
- Construire des protocoles réflexes adaptés à leur contexte professionnel

CERTIFICATION PRÉPARÉE

- Aucune

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Mise à disposition d'un poste de travail par stagiaire
- Remise d'une documentation pédagogique papier ou numérique pendant le stage
- La formation est constituée d'apports théoriques, d'exercices pratiques et de réflexions
- Le suivi de cette formation donne lieu à la signature d'une feuille d'émargement

FORMATEUR

- Consultant-formateur expert SoftSkills

MÉTHODES D'ÉVALUATION DES ACQUIS

- Auto-évaluation des acquis par le stagiaire via un questionnaire
- Attestation des compétences acquises envoyée au stagiaire
- Attestation de fin de stage adressée avec la facture

CONTENU DU COURS

1. JOUR 1 - MATIN – Repères théoriques et outils de communication (3h30)

2. Comprendre l'agressivité et les RPS en contexte de transformation

- Incivilités, agressivité, violences internes et externes : de quoi parle-t-on ?
- Liens avec les risques psychosociaux (RPS) et obligations de prévention de l'employeur
- Facteurs déclencheurs spécifiques au contexte PSE/restructuration
- 💡 *Atelier : Cartographie des situations à risque dans la fonction RH*

3. Mécanismes émotionnels et distance professionnelle

- Comprendre les mécanismes d'escalade émotionnelle chez l'interlocuteur
- Repérer les signaux faibles avant la « bascule »
- Distinguer empathie et identification : poser une distance professionnelle protectrice
- 💡 *Atelier : Auto-positionnement sur ses zones de vulnérabilité*

4. Les 4 accords tolérables appliqués à la fonction RH

- Parole impeccable : bannir les formulations floues, l'ironie, les jugements
- N'en faites pas une affaire personnelle : distinguer attaque du rôle et attaque personnelle
- Ne faites pas de suppositions : questionner, reformuler, vérifier
- Faites toujours de votre mieux : accepter ses limites et savoir passer le relais
- 💡 *Atelier pratique : reformulation de verbatims agressifs*

5. Outils de communication : CNV/OSBD et méthode DESC

- CNV : Observation, Sentiment, Besoin, Demande
- Distinguer faits, opinions et jugements
- Méthode DESC : Décrire, Exprimer, Suggérer, Conclure
- 💡 *Mise en pratique : rédaction et jeu d'un DESC en situation RH*

6. JOUR 1 - APRÈS-MIDI – Simulations et protocoles opérationnels (3h30)

7. Construire des protocoles réflexes

- Avant l'entretien à risque : préparation, cadre, messages clés, plan b
- Pendant l'entretien : signaux d'alerte, phrases ressources, gestes de désescalade
- Après l'entretien : débrief, traçabilité, recours managérial
- 💡 *Co-construction d'une check-list « entretien sous tension »*

8. Mises en situation et simulations

- 💡 *Situation 1 : Salarié en colère ouverte (agressivité verbale)*
- 💡 *Situation 2 : Salarié en détresse émotionnelle (effondrement, culpabilisation)*
- 💡 *Situation 3 : Salarié adoptant une posture menaçante*
- Chaque simulation comprend : Brief du contexte et des objectifs + Jeu de rôle observé + Débrief structuré avec feedback et identification des bonnes pratiques

9. JOUR 2 - Séances de coaching individuel personnalisées

Notre référent handicap se tient à votre disposition au [01.71.19.70.30](tel:01.71.19.70.30) ou par mail à referent.handicap@edugroupe.com pour vos éventuels besoins d'aménagements, afin de vous offrir la meilleure .