Programme de Formation

Gestion de l'agressivité et la violence

Organisation

Durée : 14 heures

Mode d'organisation : Présentiel

Contenu pédagogique

Public visé

Tout professionnel susceptible d'être confronté à des situations de tension ou de conflit dans l'exercice de ses missions

Objectifs pédagogiques

Définir les notions, les typologies et les origines des conflits

Comprendre et prévenir les conflits

Se connaitre, comprendre le style des autres

Repérer et désamorcer un conflit

Identifier les recours et signalements possibles

Savoir prendre certaines dispositions de protection par l'acquisition de techniques relationnelles et physiques

Garder la maîtrise émotionnelle

Description

Jour 1 :

Objectifs :

Comprendre les fondamentaux du conflit : déclencheurs, typologies, facteurs contextuels et diversité des publics.

Développer une communication professionnelle efficace : posture, écoute active, communication verbale et non verbale.

Identifier son propre style de gestion des conflits.

Contenus abordés :

✔️Les bases de la communication

Enjeux et rôle central de la communication.

Prise de conscience des filtres et obstacles à la compréhension mutuelle.

Communiquer de manière assertive : bonnes pratiques et pièges à éviter.

✔️Comprendre le conflit

Reconnaître les signes précurseurs : de l'insatisfaction à l'agressivité.

Analyser les causes et le contexte conduisant à des situations difficiles.

✔️Travail sur les perceptions individuelles

Identifier sa personnalité, ses attentes et ses limites.

Distinguer faits et opinions afin d'adapter sa réponse.

Comprendre ses réactions sous pression selon le type d'interlocuteur (personnes âgées, en situation de précarité, de handicap, etc.).

S'approprier les techniques de désescalade des tensions.

Jour 2 :

Objectifs :

Intervenir dans le respect du cadre réglementaire.

Prévenir et gérer les différents niveaux de conflit.

Coopérer efficacement en situation difficile.

Maintenir un dialogue constructif et savoir recadrer sans générer de tensions supplémentaires.

Adopter les bons réflexes face au danger immédiat.

Gérer son stress et ses émotions.

Contenus abordés :

✔️Le cadre juridique

Droits, obligations et protection face aux agressions verbales et physiques.

Les recours et procédures possibles envers un agresseur.

✔️Techniques d'intervention

Élaborer une stratégie de résolution adaptée au contexte.

Ajuster son comportement selon le profil de l'interlocuteur.

Prévenir la montée en conflit et recentrer positivement l'échange.

Techniques de sécurisation et posture professionnelle.

Outils de résistance au stress pour rester performant et constructif.

✔️Gestion de l'agressivité : pendant et après le conflit

Les étapes clés d'une négociation apaisée.

Régulation du stress et de la charge émotionnelle.

Maintien du professionnalisme et de l'objectivité.

Conduire un échange factuel orienté solutions.

Techniques de récupération, de réassurance individuelle et collective.

✔️Accompagnement post-agression

Soutien et prise en charge des professionnels après un incident.

Prérequis

Aucun

Modalités pédagogiques

La formation adopte une pédagogie active et expérientielle, plaçant les apprenants au cœur de leur montée en compétences. Les acquis théoriques sont immédiatement mis en application afin de favoriser un ancrage durable et une utilisation concrète sur le terrain.

Les participants seront accompagnés à travers :

Mises en situation professionnelles guidées : gestion de tensions, posture apaisante, communication non violente, reformulation et gestion des émotions.

Ateliers de coopération et jeux de rôle : développement des réflexes de communication, de la posture, de l'écoute et du non verbal.

Travail sur la sécurité et la protection :

. Identification des zones et comportements à risque,

. Mise en sécurité de soi et des tiers,

. Techniques de repli stratégique en cas d'escalade,

. Bases d'autodéfense professionnelle, centrées sur la protection et l'évitement.

Analyses de cas réels : repérage des facteurs déclencheurs, décodage des comportements difficiles et stratégies de désescalade.

Réflexions individuelles et collectives : prise de recul, connaissance de soi et adaptation aux différents profils d'usagers.

Mutualisation des bonnes pratiques : échanges d'expériences, retours du formateur et co-construction de solutions opérationnelles.

Cette dynamique pédagogique favorise le développement de compétences communicatives et sécuritaires, permettant aux professionnels de maintenir leur efficacité tout en se préservant et en protégeant leur environnement de travail.

Moyens et supports pédagogiques

Mise à disposition par le client d'une salle adaptée à la pédagogie pour adultes, munie de matériel de projection, d'un tableau blanc.Nous préconisons que chaque stagiaire soit équipé d'un pc ou smartphone pour accéder à l'espace extranetUn support de formation est mis à disposition du stagiaire dans son espace extranet

Modalités d'évaluation et de suivi

Avant l'entrée en formation : les stagiaires auront reçu leur lien d'accès Extranet afin identifier leurs attentes et leurs besoins.

Pendant la formation : des évaluations formatives seront effectuées pendant toute la durée de la formation pour s'assurer de la bonne compréhension des contenus de formation et permettre une progression optimale.
A l'issue de chaque travail en individuel ou en sous-groupes sur un cas pratiques ou une mise en situation, une synthèse sera effectuée par le formateur à l'oral après des échanges avec les apprenants.es.

Après la formation : Un questionnaire à chaud permettra de mesurer la satisfaction de chaque apprenant(e).