

Détecter et prévenir les comportements hostiles ou inappropriés entre professionnels

Le 17/10/2026

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de la formation, le participant sera capable de mettre en œuvre les compétences suivantes :

- Identifier les signes avant-coureurs de comportements hostiles ou inappropriés.
- Comprendre les causes et mécanismes de ces comportements dans un cadre professionnel.
- Utiliser des outils pour prévenir l'escalade des tensions.
- Mettre en place des actions concrètes pour favoriser un climat de travail respectueux et collaboratif.

CONTENU

AVANT LA FORMATION

- Entretien téléphonique avec le formateur afin de personnaliser votre formation.
- Le programme de formation ci-dessous pourra donc être modifié gratuitement en fonction de vos attentes.

JOUR 1 : Identifier et comprendre les comportements hostiles ou inappropriés

Matin : Comprendre les comportements hostiles en milieu professionnel

- Définition des comportements hostiles ou inappropriés :
 - Harcèlement, agressivité, passivité-agressivité, comportements toxiques.
 - Différencier les tensions normales des comportements problématiques.
- Les causes des comportements hostiles :
 - Stress, conflits non résolus, pression hiérarchique, manque de communication.
 - Facteurs individuels et organisationnels.
- **Exercice pratique** : Analyse de situations vécues et identification des comportements inappropriés.

**Après-midi : Identifier les signes avant-coureurs

- Les signaux d'alerte :
 - Changements dans le comportement ou la communication.
 - Émotions exacerbées (colère, frustration, irritabilité).
 - Impact sur le climat de travail (isolement, tensions, baisse de productivité).
- Techniques d'observation et d'écoute active :
 - Reconnaître les comportements problématiques avant qu'ils ne s'aggravent.
- **Atelier pratique** : Études de cas pour détecter les signes avant-coureurs dans des situations professionnelles.

CONTACTEZ
NOUS



Du Lundi au Vendredi
de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00
Par téléphone au **05 31 60 07 07**
Par email : serviceclient@formasuite.fr
Responsable Pédagogique : Yannick Lacave

FORMASUITE
12 rue Courbet 82000 Montauban
SIRET : 842 016 594 00017
N° de déclaration d'activité :
76820087382

JOUR 2 : Prévenir et agir face aux comportements hostiles ou inappropriés**Matin : Prévenir l'escalade des tensions**

- Techniques pour désamorcer les tensions :
 - Communication assertive et non violente.
 - Gestion des émotions dans les interactions difficiles.
- Mettre en place un environnement de travail respectueux :
 - Encourager une culture de dialogue et de coopération.
 - Sensibiliser les équipes aux comportements appropriés et aux valeurs communes.
- **Exercice pratique** : Jeux de rôle pour prévenir l'escalade dans des situations conflictuelles.

Après-midi : Agir face aux comportements hostiles ou inappropriés

- Intervenir efficacement :
 - Poser des limites claires et gérer les comportements inappropriés avec fermeté et respect.
 - Techniques de médiation pour rétablir un dialogue constructif.
- Mettre en place des actions préventives :
 - Créer des espaces d'échange et de feedback régulier.
 - Former les équipes à la gestion des conflits et au respect mutuel.
- **Atelier pratique** : Simulations de gestion de comportements hostiles en équipe.

FIN DE LA FORMATION

- Débrief de la formation avec le formateur pour consolider vos connaissances.

PREREQUIS

Aucun

PUBLIC VISE

Collaborateurs des services communication, Cadres appelés à prendre la responsabilité de la communication interne, Responsables Ressources Humaines

- Formation individuelle ou collective (garantie à partir du premier inscrit)
- Formation assurée au sein de vos locaux ou dans une salle de formation dans la ville de votre choix
- Dates de votre choix sans surcoût
- Entretien téléphonique préalable avec notre formateur afin de personnaliser votre formation
- Inscription à réaliser 15 jours avant le démarrage de la formation Horaires : de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h
- Nombre de participants : de 1 à 20 participants (au delà nous consulter)
- **Formation accessible à toutes personnes porteuses de handicap. Locaux adaptés.**

DUREE

14 heures

PEDAGOGIE

Montée en compétence assurée par l'association d'un contenu théorique et pratique. Etude de cas concrets en rapport avec votre quotidien professionnel.

Suivi de l'exécution :

- Feuilles de présences signées des participants et du formateur par demi-journée



CONTACTEZ
NOUS

Du Lundi au Vendredi

de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00

Par téléphone au **05 31 60 07 07**

Par email : serviceclient@formasuite.fr

Responsable Pédagogique : Yannick Lacave

FORMASUITE

12 rue Courbet 82000 Montauban

SIRET : 842 016 594 00017

N° de déclaration d'activité :

76820087382

- Attestation de fin de formation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation.

Appréciation des résultats :

- Recueil individuel des attentes du stagiaire
- Questionnaire d'auto-évaluation des acquis en début et en fin de formation
- Évaluation continue durant la session
- Remise d'une attestation de fin de formation
- Questionnaire d'évaluation de la satisfaction en fin de formation

Moyens et supports pédagogiques :

- Evaluation des besoins et du profil du participant
- Apport théorique et séquences pédagogiques regroupées en différents modules
- Cas pratiques
- Questionnaire et exercices
- Tests de contrôle de connaissances et validation des acquis à chaque étape
- Retours d'expériences
- Séquences pédagogiques regroupées en différents modules,
- Remise d'un support pédagogique
- Echanges interactifs
- Intervention d'un formateur expert dans son domaine

Modalités d'évaluation et de suivi :

- Grille d'évaluation (test de positionnement)
- Entretien téléphonique avec le formateur avant la formation
- Travaux pratiques
- Tests de contrôle de connaissances et validation des acquis à chaque étape
- Echange avec le formateur par visioconférence (webinar), téléphone et mail
- Exercices corrigés, études de cas réels, mise en application concrète et utile
- Évaluation pour valider vos acquis en fin de formation

Profil du formateur :

- Chaque formation est sous la responsabilité du directeur pédagogique de l'organisme de formation.
- Le bon déroulement est assuré par le formateur désigné par l'organisme de formation.
- Formateur référent : M.Lacave Téléphone : 05 31 60 07 07

Une attestation de formation sera délivrée au stagiaire.



**CONTACTEZ
NOUS**

Du Lundi au Vendredi

de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00

Par téléphone au **05 31 60 07 07**

Par email : serviceclient@formasuite.fr

Responsable Pédagogique : Yannick Lacave

FORMASUITE

12 rue Courbet 82000 Montauban

SIRET : 842 016 594 00017

N° de déclaration d'activité :

76820087382