FORMASUITE

PROGRAMME DE LA FORMATION

Comprendre et maîtriser les comportements agressifs

Le 09/11/2026

OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- Identifier les mécanismes psychologiques et émotionnels à l'origine des comportements agressifs, y compris les signaux faibles et les indicateurs non verbaux
- Repérer les différentes formes d'agressivité et les facteurs déclencheurs propres à son contexte professionnel
- Appliquer des techniques de communication adaptées pour désamorcer une situation de tension ou de conflit
- Adopter une posture professionnelle sécurisante permettant de gérer son propre stress et de préserver son intégrité
- Mettre en œuvre une procédure de passation de relais et de débriefing collectif à la suite d'un incident

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

Matin

Comprendre l'agressivité : mécanismes et signaux

- Tour de table : recueil des situations vécues et des représentations de l'agressivité
- Définir l'agressivité : distinction entre agressivité, violence et conflit
- Les mécanismes psychologiques et émotionnels sous-jacents : frustration, peur, sentiment d'injustice, perte de contrôle
- Lire les signaux faibles : indicateurs verbaux, paraverbaux et non verbaux annonciateurs de tension
- Atelier : analyse de cas concrets issus du terrain des participants — identification des signaux précurseurs

Après-midi

Facteurs déclencheurs et profils d'agressivité

- Les différents profils de personnes en état d'agressivité et leurs logiques comportementales
- Les facteurs environnementaux, institutionnels et relationnels qui amplifient les tensions
- L'impact de la posture du professionnel sur l'escalade ou la désescalade du conflit
- Identifier ses propres réactions émotionnelles face à l'agressivité : auto-diagnostic
- Atelier : mises en situation filmées ou jeux de rôle — observation et analyse des dynamiques en jeu
- Synthèse de la journée et temps d'échange sur les prises de conscience

JOUR 2

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

FORMASUITE

PROGRAMME DE LA FORMATION

Matin

Désamorcer et communiquer en situation de tension

- Les principes de la communication non violente appliqués aux situations d'agressivité
- Écoute active et validation de l'émotion : techniques et postures concrètes
- Poser un cadre clair et sécurisant sans entrer dans la confrontation
- Gérer son propre stress en temps réel : techniques de régulation émotionnelle rapide
- Atelier : entraînement en binômes sur des scénarios représentatifs des contextes professionnels des participants

Après-midi

Se préserver, passer le relais et débriefer

- Connaître les limites de son rôle : quand et comment solliciter un tiers ou une équipe
- Organiser la passation de relais en situation de crise : protocoles et réflexes professionnels
- Le débriefing collectif après un incident : objectifs, méthode et conditions de réussite
- Prévenir l'épuisement émotionnel et les effets durables des situations traumatisantes
- Atelier : construction d'une fiche-réflexe personnalisée « Que faire face à une situation agressive ? »
- Plan d'action individuel : chaque participant formalise deux ou trois engagements concrets à mettre en œuvre dès son retour en poste

FIN DE LA FORMATION

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

PREREQUIS

Aucun

PUBLIC VISE

Tout professionnel confronté à des situations de tension ou d'agressivité dans l'exercice de ses fonctions : personnels de santé et du médico-social, enseignants, agents d'accueil du public, collaborateurs en relation client ou en entreprise.

- 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 12h00 et de 13h00 à 17h
- Nombre de participants : Groupe de 12 personnes maximum (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
- 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.