



FORMEZ VOTRE PERSONNEL À AGIR
EN CAS DE CONFLIT OU D'AGRESSION

THÉORIE
40%



PRATIQUE
60%



Formation en intra-entreprise
(dans vos locaux, dates à votre convenance)



Formation en inter-entreprises
(dans un centre proche de chez vous)

OBJECTIF DE LA FORMATION

Cette formation a pour finalité d'acquérir des méthodes et des outils pour faire face à des comportements agressifs en situation de travail.

PUBLIC

Personnes exposées aux risques d'agressivité et aux comportements agressifs dans le cadre de son activité professionnelle.

COMPÉTENCES DÉVELOPPÉES

- Être capable d'identifier les sources et les mécanismes de l'agressivité et de la violence
- Être capable de reconnaître les signaux d'alerte,
- Être capable d'acquérir des outils pour prévenir et gérer ces comportements,
- Être capable de développer des compétences en résolution de conflits et en désescalade.
- Être capable d'appliquer des gestes de légitime défense dans le cadre d'une agression physique

DOCUMENTS PÉDAGOGIQUES

Le livret aide-mémoire dématérialisé est consultable par chaque stagiaire sur notre **Espace Documentaire en ligne**. Accès illimité. Contenus illustrés et interactifs adaptés au contexte professionnel.

ORGANISATION DE LA FORMATION

MODALITÉ(S)

Formation en présentiel

PRÉREQUIS

Aucun prérequis

DURÉE

14h (2jours) - minimum

EFFECTIFS

Effectif minimum : 4 apprenants
Effectif maximum : 16 apprenants

MAINTIEN DES CONNAISSANCES

1 jour tous les 2 ans (préconisé)

ATTRIBUTION FINALE

Certificat de Réalisation

ORGANISME DE DÉLIVRANCE

SOFIS



INTERVENANT(S)

Formateur.trice spécialisé.e en prévention
des risques professionnels et en CNV
(Communication non violente)
Instructeur fédéral de Krav maga



APPROCHE PÉDAGOGIQUE

Exposés interactifs, études de cas, travaux
en sous-groupes, co-construction d'outils
Simulations et jeux de rôle
Echanges sur les pratiques professionnelles,
Exercices de mise en pratique



CONDITIONS D'ÉVALUATION

Co-construction d'outils
Évaluation sommative



PROGRAMME

PARTIE THÉORIQUE | 40%

INTRODUCTION À L'AGRESSIVITÉ ET À LA VIOLENCE

- Définitions agressivité, violence et conflits
- Les causes sous-jacentes

LES MÉCANISMES PSYCHOLOGIQUES DE L'AGRESSIVITÉ

- Les facteurs biologiques
- Les facteurs psychologiques
- Les facteurs sociaux et environnementaux

LES DIFFÉRENTES TYPOLOGIES DE L'AGRESSIVITÉ ET DE LA VIOLENCE

- Agressivité réactive : réponse émotionnelle immédiate à une provocation.
- Agressivité proactive : comportement délibéré et planifié.
- Violence impulsive vs violence instrumentale.
- Violence directe (physique/verbale) vs violence indirecte (sociale, psychologique).

IDENTIFIER LES SIGNAUX PRÉCURSEURS D'UN COMPORTEMENT AGRESSIF

- Les signes physiques : tension musculaire, posture menaçante, hausse de la voix.
- Les indices émotionnels : colère, frustration, sentiment d'injustice.
- Les indicateurs comportementaux : menaces verbales, langage corporel agressif.
- Reconnaître les facteurs déclencheurs chez une personne ou dans un environnement.

APPROCHES POUR GÉRER ET PRÉVENIR L'AGRESSIVITÉ ET LA VIOLENCE

- Techniques de communication non violente (CNV).
- Développement de l'empathie et de l'écoute active.
- Approches de désescalade : Adopter une posture calme et neutre, éviter les jugements ou les provocations.
- Comprendre les besoins non satisfaits derrière l'agressivité.
- Interventions structurées (médiation, thérapie comportementale).

APPROCHES POUR AGIR EN CAS D'AGRESSION PHYSIQUE

- Gérer son environnement, mise en protection
- Les fondements de la légitime défense
- Analyse et apprentissage de la posture physique (positionnement, distance et équilibre)
- Arrêt d'une personne agressive déterminée (décalages et stratégies d'évitement)

PRÉVENTION À LONG TERME

- Importance de la régulation émotionnelle.
- Promotion de climats de respect
- Formation continue des équipes sur la gestion des conflits.

PARTIE PRATIQUE | 60%

Travaux en sous-groupe

- Simulations et jeux de rôle
- Etudes de cas à partir de vidéo
- Echanges de pratiques professionnelles

Evaluation individuelle

- Test QCM / Simulation de mise en situation

Approche pour gérer la violence

- Simulations et mises en situation pratique avec l'utilisation de techniques simples d'auto-défense