



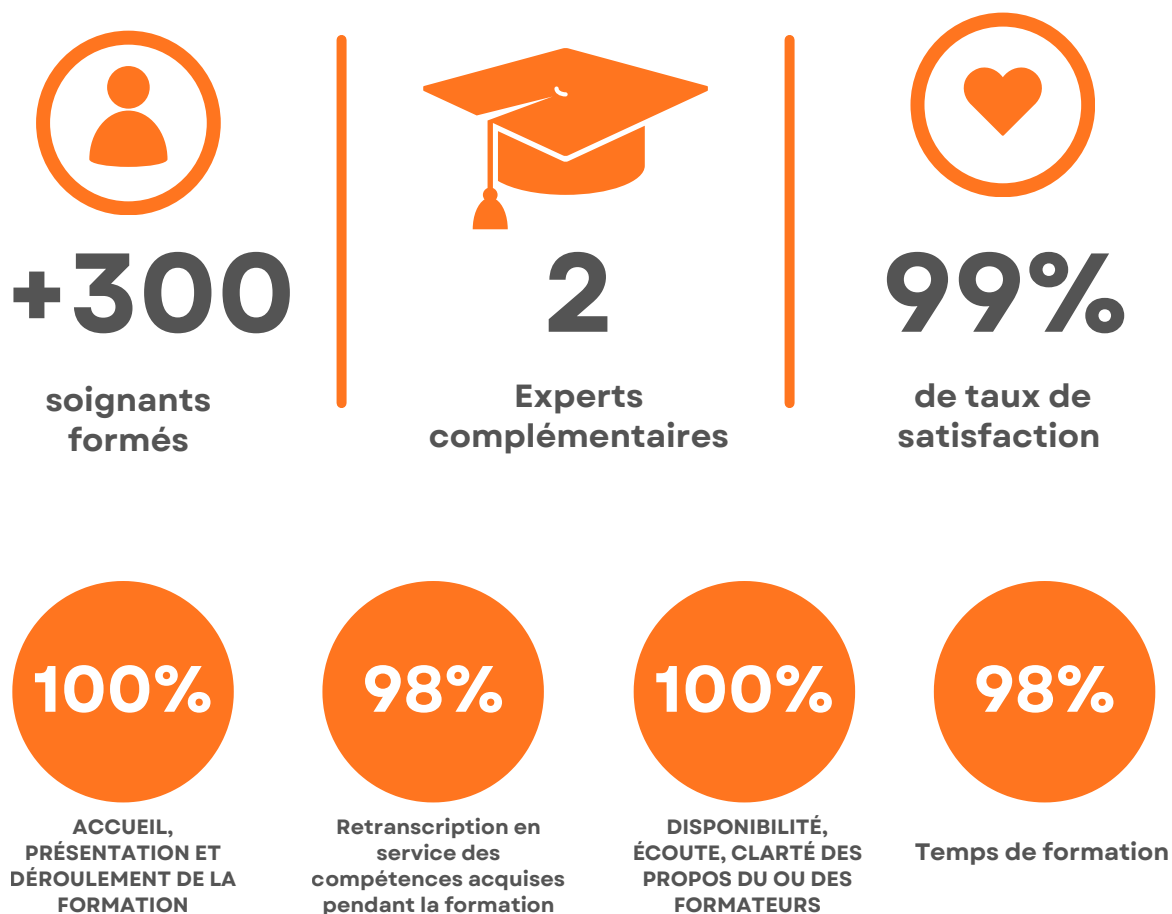
Former autrement,
protéger durablement

GESTION ET PRÉVENTION DES SITUATIONS D'AGRESSIVITÉ ET DE VIOLENCE POUR LES PROFESSIONNELS EN ENTREPRISE

2025-2026

Description de la formation

Formation structurée autour de 5 blocs de compétences pour doter vos équipes d'outils efficaces de prévention et de gestion des situations de violence et d'agressivité. Grâce à une approche holistique intégrant théorie et pratique pour renforcer la sécurité de vos collaborateurs, la qualité du service ainsi que la cohésion d'équipe entre les différentes hiérarchies.



*Statistique fournie par le pôle formation de l'hôpital de La Rochelle

Synopsis de la formation

Formation de 3 jours axée sur la prévention et gestion des situations de violence en milieu professionnel. Développement de compétences en communication non violente, techniques de désescalade et gestion du stress. Approche pragmatique combinant mécanismes psychologiques, outils concrets et mise en pratique. Une formation respectueuse de l'éthique professionnelle privilégiant toujours la protection sur la confrontation.

Objectifs

À la fin de la formation, les apprenants seront capables de :

- Comprendre les mécanismes de l'agressivité et de la violence (origines psychologiques, physiologiques, environnementales)
- Identifier les facteurs déclencheurs et les signes précurseurs d'escalade
- Maîtriser les techniques de communication non violente et de désescalade
- Adapter leur posture professionnelle et leur communication selon les situations
- Gérer leurs émotions et leur stress en situation critique grâce à des outils simples et concrets
- Appliquer des techniques de protection respectueuses de l'éthique professionnelle
- Connaître le cadre légal et les procédures de sécurité en entreprise
- Renforcer leur confiance et leur estime de soi comme facteurs de protection



Programme de la formation

BLOC 1 : COMPRENDRE L'AGRESSIVITÉ ET LA VIOLENCE

- Notions de base : définitions, différences entre conflit/agressivité/violence
- Mécanismes cérébraux,
- Origines psychologiques, sociales et professionnelles
- Impact des substances et de la détresse psychologique
- Mécanismes psychophysiologiques et émotionnels
- La compréhension des émotions
- Processus neurochimiques du stress et gestion

BLOC 2 : TECHNIQUES DE COMMUNICATION ET DÉSESCALADE, CONTEXTE ENTREPRISE

- Communication non verbale, paraverbale, verbale
- Fonctions de l'approche relationnelle en entreprise
- État des lieux de la prévention des violences en entreprise, cadre légal,
- Psychopathologie appliquée aux situations de conflit
- Mise en application des outils de communication, de positionnement tactique et de protection personnelle par des rôle-play et techniques de self-défense

BLOCS 3, 4 & 5 : RENFORCEMENT PERSONNEL & PROTECTION PHYSIQUE, BILANS DE COMPETENCES.

- Révision complète de la partie technique : rôle-play et techniques de self-défense
- Renforcement confiance/estime de soi, affirmation et limites saines
- Techniques protection physique (action en congruence à l'état de nécessité)
- Gestion émotionnelle
- Simulations complexes et bilan de compétences individualisé théorique et pratique (QCM, simulation)



PUBLIC CONCERNÉ

Personnel de tous niveaux en entreprise :

- Direction, managers et responsables d'équipes
- Personnel en contact avec le public
- Services RH et sécurité
- Personnel d'accueil et réception
- Tous professionnels confrontés à des situations d'agressivité ou de conflit



PRÉREQUIS

Personnel de tous niveaux en entreprise :

- Direction, managers et responsables d'équipes
- Personnel en contact avec le public
- Services RH et sécurité
- Personnel d'accueil et réception
- Tous professionnels confrontés à des situations d'agressivité ou de conflit



Bénéfices Attendus de la Formation

Sécurité renforcée

Protection personnelle et professionnelle dans l'environnement de travail

Communication améliorée

Compétences accrues pour désamorcer les conflits et gérer les situations difficiles



Dynamique d'équipe

Relations améliorées avec les clients et les collègues, environnement de travail plus harmonieux

Gestion émotionnelle

Meilleure maîtrise du stress et des émotions lors de situations complexes

Impacts positifs sur l'environnement de travail

Prévention des conflits,

Réduction significative des incidents violents grâce à l'anticipation et aux techniques de désamorçage apprises pendant la formation

Confiance accrue,

Collaborateurs plus confiants dans leur capacité à gérer les situations difficiles, conduisant à une meilleure estime de soi professionnelle

Bien-être au travail,

Environnement de travail plus sûr et apaisé, contribuant directement à la qualité du service et à une santé mentale de qualité

Conclusion et Engagement pour l'Excellence

Formation

Professionnelle,

Dispensée par des formateurs hautement qualifiés dans leurs domaines respectifs, dans une ambiance professionnelle et bienveillante.

Environnement

Amélioré,

Contribution à un environnement de travail plus sûr et apaisé, bénéfique pour tous les acteurs impliqués.

Application Pratique,

Techniques et connaissances immédiatement applicables dans le quotidien professionnel de vos collaborateurs

Cette formation représente une opportunité précieuse pour votre entreprise et vos équipes de se préparer efficacement aux défis quotidiens liés à la gestion de la violence et de l'agressivité, renforçant ainsi la sécurité et le bien-être de tous.

MERCI POUR VOTRE ATTENTION



Former autrement,
protéger durablement



06 81 49 31 15



contact@mbacademie.fr



www.mbacademie.fr