



Programme de l'intervention

FORMATION : Gérer l'agressivité et préserver sa santé psychologique face au public

Organisation

Durée : 6 heures

Mode d'organisation : Présentiel

Contenu pédagogique



Public visé

Tout public



Objectifs pédagogiques

À la fin de la FORMATION, les participants seront capables de :

- Identifier les signaux faibles d'une montée en agressivité chez un interlocuteur et anticiper les situations potentiellement conflictuelles.
- Mettre en œuvre des techniques de désescalade verbales et non-verbales pour apaiser les tensions et prévenir l'escalade d'un conflit.
- Appliquer des stratégies de gestion émotionnelle immédiate pour maintenir leur calme et leur professionnalisme face à l'agressivité.
- Développer des réflexes de protection psychologique pour minimiser l'impact des incidents agressifs et favoriser leur résilience.
- Reconnaître les signes d'un impact psychologique lié à l'exposition à l'agressivité et savoir vers quelles ressources s'orienter.
- Adopter une posture professionnelle qui favorise la communication constructive et la sécurité de tous.



Description

Dans un contexte professionnel où les interactions avec le public peuvent parfois être source de tensions, voire d'agressivité, il est essentiel pour les agents du service public et de l'économie sociale et solidaire de développer des compétences solides pour faire face à ces situations délicates. Cette formation intensive d'une journée (6 heures) vise à outiller les participants avec des techniques concrètes de repérage des signaux faibles, de désescalade verbale et non-verbale, de gestion émotionnelle immédiate et de protection psychologique post-incident. En abordant les mécanismes de l'agressivité et ses impacts, elle permettra aux agents de mieux comprendre les situations conflictuelles, d'adopter des stratégies efficaces pour les apaiser, et surtout, de préserver leur bien-être et leur santé mentale face aux défis quotidiens de leur métier. Un accent particulier sera mis sur la pratique et l'échange d'expériences pour une appropriation durable des outils proposés.

Programme de la formation :

- **Accueil et Introduction**





- Tour de table et recueil des attentes
- Présentation des objectifs et du programme
- **Matinée : Comprendre, anticiper et désamorcer**
 - Comprendre les mécanismes de l'agressivité
 - Identifier les signaux faibles (verbaux et non-verbaux)
 - Les principes et techniques de désescalade (écoute active, reformulation, communication non-verbale, langage verbal adapté)
- **Après-midi : Gérer l'impact et se protéger**
 - Retour de pause déjeuner : Consolidation des notions de la matinée
 - Gestion émotionnelle immédiate (impact sur soi, techniques de régulation)
 - La dissociation professionnelle
 - Protection psychologique post-incident (impact à long terme, débriefing, ressources de soutien, résilience)
- **Clôture Pour aller plus loin**
 - Ce que je retiens
 - Ce que j'ai préféré
 - Mes prochains petits pas
 - Retour sur les attentes
 - Évaluation de la formation
 - Mot de la fin



Prérequis

Aucun prérequis



Modalités pédagogiques

Nous privilégions une approche pédagogique dynamique et participative, favorisant l'échange de pratiques et l'ancrage mémoriel.

Nos sessions alternent apports théoriques, études de cas concrets et mises en situation adaptées aux réalités du terrain.

Format d'animation : Présentiel

Cette modalité nous permet d'assurer un suivi personnalisé de chaque apprenant et de garantir une montée en compétences efficace et opérationnelle dès le retour en poste.



Moyens et supports pédagogiques

Durant la session, les concepts et outils sont diffusés via vidéo projection et illustrés par des supports variés (vidéos, quiz, fiches techniques) pour dynamiser l'apprentissage.

Pour prolonger la formation et faciliter la mise en application des acquis, un **support pédagogique complet** (livret récapitulatif) est remis à chaque participant à l'issue de la session.



Modalités d'évaluation et de suivi

Positionnement et évaluation des acquis

- **Auto-positionnement** : Un recueil des attentes et des besoins est réalisé en amont afin de permettre à l'intervenant de personnaliser le programme pour chaque apprenant.
- **Évaluation des acquis** : Sous le contrôle de l'intervenant, la montée en compétences est mesurée tout au long du parcours via des cas pratiques et des mises en situation.
- **Auto-positionnement post-formation** : En fin de parcours, le participant évalue lui-même sa progression et l'acquisition de ses nouvelles compétences par rapport aux objectifs de départ.

Suivi de la satisfaction et de l'exécution

- **Mesure de la satisfaction** : Un questionnaire est transmis à l'issue de la session (à chaud) pour mesurer la qualité des apports pédagogiques, puis quelques mois après la formation pour évaluer la satisfaction à froid.
- **Justificatifs** : Une feuille d'émargement électronique par demi-journée et une attestation de fin de formation / certificat de réalisation sont délivrés, sous réserve d'assiduité complète.