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.

Journée : Prévenir, désamorcer et se protéger face à l'agressivité

- **Tour de table (09h00 - 09h30) :** Présentation du formateur et des stagiaires, recueil des attentes et partage des situations d'agressivité vécues au quotidien.

- **Adaptation du programme :** Ajustement des mises en situation en fonction du contexte d'intervention et des spécificités du public accueilli par la structure.

o Matinée : Comprendre, anticiper et désamorcer (09h30 - 12h30)

Notions, compétences et/ou activités abordées :

- **Mécanismes de l'agressivité :** Définitions, facteurs déclencheurs et typologies de comportements hostiles.
- **Signaux faibles :** Repérage précoce des indicateurs verbaux, para-verbaux et comportementaux d'une montée de tension.
- **Techniques de désescalade :** Pratique de l'écoute active, reformulation stratégique, posture corporelle sécurisante et maîtrise du langage verbal.
- **Atelier pratique :** Mises en situation de désamorçage immédiat sur des scénarios d'accueil complexes.

Pause déjeuner (12h30 - 13h30)

o Après-midi : Gérer l'impact et se protéger (13h30 - 17h00)

Retour de pause déjeuner : Tour de table de consolidation des réflexes de désescalade vus la matinée.

Notions, compétences et/ou activités abordées :

- **Gestion émotionnelle immédiate :** Analyse de l'impact psychologique et exercices de régulation physiologique du stress sur le moment.
- **Dissociation professionnelle :** Adopter une posture de protection pour maintenir la distance critique sans basculer dans le conflit personnel.
- **Protection psychologique post-incident :** Débriefing d'équipe, identification des signaux de surmenage à long terme et recours aux ressources de soutien.
- **Résilience et plan d'action :** Élaboration de routines d'auto-protection et de protocoles de soutien mutuel entre collègues.

o Clôture Pour aller plus loin :

- **Ce que je retiens :** Synthèse des 3 règles d'or de la désescalade.
- **Ce que j'ai préféré :** Partage sur les exercices de régulation émotionnelle.
- **Mes prochains petits pas :** Engagement sur une posture de protection à appliquer dès le lendemain.
- **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 (ex. : grilles d'analyse des signaux faibles d'agressivité, fiches réflexes sur les 4 étapes de la désescalade, guides pratiques de régulation émotionnelle post-incident et trames de débriefing psychologique d'équipe).

Pour prolonger la formation et faciliter la mise en application des acquis, un **support pédagogique** peut être remis à chaque participant à l'issue de la session.

Modalités d'évaluation et de suivi

Positionnement et évaluation des acquis

- **Auto-positionnement pré-formation :** Un recueil des attentes et des besoins est proposé 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 remis aux participants et au formateur 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.