
PROGRAMME DE FORMATION

Prévenir et gérer les tensions, l'agressivité & la violence

POURQUOI CETTE FORMATION ?

Agressivité verbale, refus, agitation, menace ou violence physique mettent les professionnels et les équipes à l'épreuve. La formation vise à mieux repérer l'escalade, ajuster sa communication et agir sans se mettre en danger.

Formation inscrite dans une logique de prévention des risques psychosociaux et de sécurisation des professionnels.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Repérer les signes précoces d'une montée en tension et les facteurs qui peuvent l'alimenter.
- Adapter sa posture et sa communication pour prévenir ou désamorcer l'escalade.
- Identifier les limites d'intervention et organiser la mise en sécurité.
- Analyser l'après-crise et construire des mesures de prévention adaptées au contexte.

EN UN COUP D'ŒIL

Durée	14 heures / 2 journées	Format	Présentiel
Modalité	Intra-établissement Inter selon programmation	Prérequis	Aucun
Public	Professionnels exposés à des situations de tension, d'agressivité ou de violence	Effectif	6 à 12 participants

LE PROGRAMME

JOUR 1 — Comprendre, désamorcer et se mettre en sécurité

1. Comprendre ce qui monte

- Agressivité, agitation, menace et violence : distinguer les situations et leurs niveaux de gravité.
- Facteurs déclenchants, signaux d'escalade et effets du contexte, de la communication et de l'environnement.

2. Ajuster sa posture et sa communication

- Distance, positionnement, écoute, reformulation et communication non provocante.
- Poser des limites claires et chercher l'apaisement sans entrer dans un rapport de force.

3. Se protéger et protéger les autres

- Évaluer le niveau de danger, identifier ses limites et demander du renfort.
- Organiser la mise en sécurité dans le respect du rôle et des procédures de chacun.

JOUR 2 — S'entraîner, analyser et prévenir

4. S'entraîner sur des situations progressives

- Jeux de rôle autour de tensions verbales, refus, agitation et situations menaçantes.
- Débriefing des choix de communication, de positionnement et de coopération en équipe.

5. Gérer l'après-crise

- Débriefing, soutien de l'équipe, traçabilité et signalement selon le contexte.
- Distinguer ce qui relève de la personne, de la situation, de l'environnement ou de l'organisation.

6. Prévenir la répétition

- Identifier les facteurs évitables et les adaptations possibles dans l'organisation ou l'environnement.
- Construire un plan de prévention réaliste à partir des situations rencontrées.

MOYENS & MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Jeux de rôle et mises en situation progressives avec débriefing.
- Analyse de situations vécues ou proposées.
- Techniques de communication et de désescalade adaptées au contexte professionnel.
- Construction d'actions de prévention collectives.

PROFIL DU FORMATEUR

Professionnel expérimenté en gestion des situations de violence, communication, santé mentale, management ou prévention des risques psychosociaux.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Positionnement initial.
- Évaluation formative lors des mises en situation.
- Évaluation des acquis par scénario et analyse de l'après-crise.
- Questionnaire de satisfaction et certificat de réalisation.

MOYENS TECHNIQUES

Support de formation / Scénarios / Outils de communication / Supports d'analyse des situations à risque.

RÉFÉRENCES PRINCIPALES

INRS – Ressources sur les risques psychosociaux, les agressions et violences externes

HAS – Référentiel de compétences en facteurs humains au service de la qualité et de la sécurité des soins, 2026.

TARIF / FINANCEMENT / DÉLAI D'ACCÈS / ACCESSIBILITÉ

- Tarif : sur devis.
- Financement : OPCO Santé / ANFH
- Délai d'accès : selon programmation, disponibilités et modalités contractuelles.
- Accessibilité : les modalités peuvent être adaptées en fonction des besoins des participants. Nous contacter en amont afin d'étudier les aménagements possibles.

CONTACT & INSCRIPTION

Mail : contact@lesformatricesdusud.fr

Tel : 06 48 34 17 62

En intra, les scénarios peuvent être adaptés aux situations les plus fréquemment rencontrées par vos équipes.

Réf. document	Date de création	Date de mise à jour	Validé par
IND01-PROG-VIOL	15/09/2026	30/09/2026	Direction LFDS