

Formation Gestion des Incivilités et Agressions Verbales

REF : RPS.109 • Formation Sécurité au Travail • Bordeaux & Nouvelle-Aquitaine

Durée 14h	Effectif 1-12	Niveau Initiation	Modalité Présentiel
---------------------	-------------------------	-----------------------------	-------------------------------

Objectif de la formation

Cette formation de 2 jours à Bordeaux outille le personnel en contact avec le public — accueil, caisse, sécurité — pour faire face aux incivilités, insultes et agressions verbales. Les participants apprennent à repérer les signes avant-coureurs de l'agressivité et à éviter la surenchère conflictuelle, à comprendre les comportements humains pour adopter la bonne réaction, à choisir une stratégie de résolution adaptée à chaque situation, et à gérer leur stress pour agir avec assurance professionnelle. La pédagogie privilégie les mises en situation et les jeux de rôle. Dispensée à Bordeaux et en Gironde par FJ Prévention, organisme certifié Qualiopi.

À l'issue de cette formation, vous saurez

- Identifier les signes avant-coureurs de l'agressivité et éviter la surenchère
- Comprendre les comportements humains pour adopter une réaction adaptée
- Choisir et mettre en œuvre une stratégie de résolution selon la situation
- Maîtriser l'écoute active, l'assertivité et la communication non-verbale
- Gérer son stress et ses émotions pour agir avec assurance professionnelle

Public cible

- Personnel d'accueil et d'information
- Personnel de caisse et de guichet
- Agents de sécurité et de surveillance
- Personnel soignant et médico-social en contact avec le public
- Toute personne confrontée régulièrement à des comportements agressifs

Prérequis

- Aucun prérequis n'est nécessaire pour suivre cette formation.
- Accessible aux personnes en situation de handicap

Programme détaillé

Jour 1 : Comprendre l'incivilité et les comportements agressifs

Introduction aux incivilités

- Définir l'incivilité et la distinguer de l'agression
- Comprendre le mécanisme de l'escalade conflictuelle
- Repérer les situations génératrices de tensions
- Partage d'expériences et auto-diagnostic des situations vécues

Typologies comportementales

- Les trois niveaux de comportements agressifs
- Identifier les profils à risque et leurs déclencheurs
- Observer pour mieux adapter sa réponse
- Le langage corporel et les signaux non-verbaux

Repères issus des neurosciences

- Le fonctionnement du cerveau face à une menace perçue
- Comprendre les besoins fondamentaux et les sources de frustration
- La gestion de l'espace personnel (proxémique)
- Les phases d'un conflit et les points de bascule

Jour 2 : Désamorcer et gérer son stress

Adopter les comportements adaptés

- Principes de l'écoute active et de la reformulation
- Communication verbale, vocale et non-verbale apaisante
- Postures rassurantes et gestion de la distance
- L'assertivité : poser un cadre sans agressivité

Stratégies de résolution

- Choisir la stratégie adaptée au niveau de tension
- Techniques de désamorçage et de négociation
- Savoir passer le relais et solliciter du renfort
- Connaître les limites à ne pas franchir

Gérer son stress et ses émotions

- Identifier ses déclencheurs et ses réactions personnelles
- Techniques de respiration et de régulation émotionnelle
- Récupérer après une situation difficile
- Construire son plan d'action personnel

Moyens pédagogiques

Supports fournis

- Support de formation projeté et remis à chaque participant
- Fiches techniques de désescalade et d'écoute active
- Grilles d'analyse des situations conflictuelles

Méthodes

- Apports théoriques et méthodologiques
- Mises en situation et jeux de rôle filmés ou débriefés
- Travaux en sous-groupes et partages d'expérience
- Exercices de gestion du stress et construction d'un plan d'action

Matériel requis

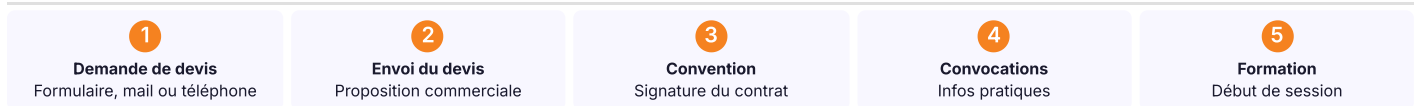
- Salle dédiée équipée
- Paperboard et vidéoprojecteur
- Études de cas et scénarios contextualisés

Équipe pédagogique

Émilie L. - Psychologue du travail (ADELI) — Formatrice en prévention des RPS

Psychologue du travail inscrite à l'ADELI, Émilie intervient depuis 8 ans sur la prévention des risques psychosociaux et la gestion des situations difficiles en Nouvelle-Aquitaine — accueil du public, collectivités, santé, commerce, sécurité. Certifiée Premiers Secours en Santé Mentale (PSSM), elle forme les équipes en contact avec le public à la désescalade verbale, à l'assertivité et à la gestion du stress.

Parcours d'accès à la formation



Indicateurs de résultats

Stagiaires formés 15+	Satisfaction 9.6/10	Taux réussite 100%	Délai accès 14 jours
---------------------------------	-------------------------------	------------------------------	--------------------------------

Contact & Inscription

FJ Prévention - Organisme de formation certifié Qualiopi

Email : contact@fjprevention.fr | Tél : 06 75 18 79 76 | Site : www.fjprevention.fr

Financement : OPCO, Plan de formation