

## Faire face à l'agressivité verbale et physique

*Dans une société où le sentiment d'insécurité est en augmentation, il est aisé de noter une forte augmentation des agressions verbales et physiques sur des personnels en contact client, usager ou patient. Des approches opérationnelles et efficaces permettent de limiter le risque d'agression physique et de procéder à une désescalade rapide de l'agression verbale.*

**Durée:** 7.00 heures (1.00 jours)

### Profils des stagiaires

- Toute personne par le biais de son activité peut être exposé à des comportements agressifs

### Prérequis

- Aucun

### Objectifs pédagogiques

- Connaître les mécanismes de l'agressivité
- Appréhender les clés de communication face à un individu agressif
- Adopter une posture adaptée
- Gérer son stress et ses émotions dans un contexte complexe
- Connaître les règles de sécurisation face à un individu violent
- Comprendre l'impact psychologique d'une agression

### Contenu de la formation

- Module 1 - Définir l'agressivité
  - Définir les notions d'agressivité verbale et physique
  - Définir la notion de personnalités complexes
  - Identifier les contextes d'agression
  - Identifier son rôle et sa place dans le schéma agressif
- Module 2 - Gérer l'agressivité verbale
  - Comprendre l'importance de la « vision du monde » dans la gestion des personnalités complexes
  - Appréhender « l'effet miroir » et l'écoute active pour sa stratégie de communication
  - Adopter une posture et une communication adéquates et adaptées à la situation
  - Comprendre l'importance des 3 modes de communication Utiliser la communication d'influence face à l'agressivité et la violence verbale
- Module 3 - Se prémunir de l'agressivité physique
  - Connaître et repérer les signaux faibles de passage à l'acte
  - Savoir se sécuriser face à une agression physique
  - Savoir donner l'alerte et éviter l'isolement
  - Appréhender les règles de sécurité pour son retour à domicile
- Module 4 - L'impact psychologique et émotionnel d'une agression
  - Comprendre les effets du stress (stress positif, stress négatif)
  - Définir les 3 F (Fight, Flight, Freeze)
  - Appréhender les clés de gestion du stress et des émotions en situation de tension
  - Appréhender l'impact psychologiques d'une agression

# QSENORD

51 route de Le Quesnoy  
59144 Gommegnies  
Email: [contact@qsenord.com](mailto:contact@qsenord.com)  
Tel: 0327238848



- Module 5 - Les actions post-agression
  - Connaître les étapes judiciaires dans le cadre d'une agression
  - Comprendre le dépôt de plainte et prendre en compte les délais de traitement
  - Comprendre l'importance de l'esprit d'équipe et de la cohésion dans la ventilation des émotions
  - Organiser un REX efficace et opérationnel
  - Favoriser son retour au poste de travail

## Organisation de la formation

### Equipe pédagogique

Dominique Soufflet est le fondateur de la société QSE NORD. Il conçoit et anime une grande partie des formations proposées. Il est accompagné de quelques formateurs tous issus de milieux professionnels spécialisés dans la gestion des risques, des secours à victime, de la lutte contre les incendies, de la sûreté ... Dominique Soufflet et son équipe sont des professionnels de la formation en termes de prévention des risques. Les membres de l'équipe de QSE NORD ont des engagements dans des organisations militaires, sécurité publique et civiles qui leur permettent de rester en permanence en veille en termes de réglementation, de technique et de risque. Dominique Soufflet fondateur de QSE NORD est diplômé en Ingénierie de la Santé avec comme spécialités Santé Travail Ergonomie et Prévention. Grâce à l'ensemble des compétences de l'équipe, QSE NORD possède des habilitations dans les domaines du secourisme et de la prévention des risques liés à l'activité physique.

### Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des apprenants dans une salle dédiée à la formation.
- Documents supports de formation projetés.
- Exposés théoriques
- Etude de cas concrets
- Quiz en salle
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.

### Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Mises en situation.
- Formulaires d'évaluation de la formation.
- Certificat de réalisation de l'action de formation.