



## Programme : Formation La gestion de la violence et de l'agressivité verbale et comportementale

### ACTEURS EN ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL SAIN : LA GESTION DE LA VIOLENCE ET DE L'AGRESSIVITÉ VERBALE ET COMPORTEMENTALE

**Présentation :** les établissements recevant du public engendrent une exposition plus élevée aux risques de violence et d'agressivité notamment dans les environnements sanitaires, médicaux et sociaux. Cette formation ludique permet dans une ambiance de jeu d'aborder ces thèmes lourds et de permettre à chaque stagiaire d'apprendre par l'expérimentation hors contexte et en contexte.

#### OBJECTIFS PROFESSIONNELS

A l'issue de la formation, le bénéficiaire sera capable de :

- Comprendre les mécanismes de l'agressivité.
- Savoir désamorcer une situation tendue.
- Réagir efficacement face à l'agressivité verbale ou comportementale.
- Préserver sa sécurité et celle des autres.

#### PUBLIC CONCERNÉ

Tout professionnel en contact avec le public

#### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Formation en présentiel ludique avec 2 escape game

#### PRÉ-REQUIS

Aucun prérequis n'est demandé

#### MOYENS HUMAINS

Oihana LAMOTHE, formatrice et éducatrice spécialisée certifiée en gestion de crise et du conflit aujourd'hui coordinatrice au Pôle d'Accompagnement à la persévérance scolaire (PAPS) sur Bayonne, ayant suivi la formation PSSM

Carine DARENGOSSE, consultante et formatrice spécialisée dans les comportements, la communication, la négociation de crise, les troubles de l'apprentissage et l'organisation professionnelle

Contact : [carinedarengosse@workinspirit.fr](mailto:carinedarengosse@workinspirit.fr)

WORK IN SPIRIT

N° SIRET : 888 236 676 00019

Déclaration d'activité de formation enregistrée sous le numéro 75400176640 auprès du Préfet de Région Nouvelle Aquitaine



## Programme : Formation La gestion de la violence et de l'agressivité verbale et comportementale

### ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Les personnes en situation de handicap peuvent avoir des besoins spécifiques pour suivre la formation. N'hésitez pas à nous contacter pour en discuter.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

La démarche progressive est construite sur une pédagogie active qui intègre les différents modes d'apprentissage rythmée par deux escape game

Dynamique, active, ludique et participative

Affirmative + exercice et / ou jeu de rôle

Fourniture de ressources en ligne et de fiche outils pratiques (fiches repères, schéma d'un plan d'action)

Formation en face à face

Etude de cas pratiques, analyse des pratiques professionnelles

### MODALITES ET DELAI D'ACCÈS

Nous contacter afin d'évaluer ensemble les délais d'accès et votre besoin

Délais :

Intra Entreprise : entre 15 Jours à 6 mois

Interentreprise : inscription possible jusqu'à 7 jours avant le démarrage de formation.

### MOYENS PÉDAGOGIQUES et TECHNIQUES

Un livret apprenant est distribué lors de la formation.

Présentation Exercices

Mise en situation

Etude de cas pratiques (outils vidéo, etc).

Travaux en sous groupes

2 Escape Game

### CONTENU PEDAGOGIQUE

#### **Matinée**

#### **Démarrage immersif Escape Game "Le Bouclier de la communication" 1h30 (Introduction - Jeu - Debriefing)**

#### **1. Comprendre l'agressivité et la violence**

Définitions, formes et facteurs déclencheurs. (inspiré des travaux de Xavier POMMEREAU)

Signes avant-coureurs d'un passage à l'acte.

Analyse de situations vécues par les participants.

Comprendre la crise (schéma amenant à la crise, et cycle de crise)

### MODALITÉS DE SUIVI ET D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Suivi d'assiduité : feuille d'émargement signée par demi-journée par le stagiaire et le formateur en ligne

Évaluation tout au long de la formation sous forme d'exercices et de mises en situation

Nécessité d'adresse de messagerie de chaque stagiaire

WORK IN SPIRIT

N° SIRET : 888 236 676 00019

Déclaration d'activité de formation enregistrée sous le numéro 75400176640 auprès du Préfet de Région Nouvelle Aquitaine



## **Programme : Formation La gestion de la violence et de l'agressivité verbale et comportementale**

### **2. Techniques de communication apaisante**

Posture, voix, langage corporel.

### **Communication assertive et écoute active.**

Exercices pratiques : désamorcer une agression verbale.(méthode LSCI + Communication Non Violente)

### **Après-midi**

### **3. Gestion des situations de crise Attitudes à adopter et à éviter.**

Techniques de désescalade.  
Sécurité physique et protection de soi.  
(Bases d'autodéfense issues du Krav Maga (techniques de dégagement), Parole, Posture dans l'espace, Équipe et hiérarchie)  
Simulations de situations

### **Escape Game : "Désamorcer la Colère d'Ultron"**

**1h30**

#### **Introduction, Jeu, Débriefing.**

(les stagiaires s'entraîneront dans le jeu à faire face aux agressions de différents niveaux de la simple solution de fuite jusqu'à l'étranglement l'accroche blouse ou tee shirt, l'attaque au couteau, être accroché par la taille, les bras, le dos, la claqué ou le coup de poing)

### **4. Prévention et plan d'action**

#### **Gestion de son stress et de ses émotions.**

Bonnes pratiques collectives (protocoles internes).  
Élaboration d'un mini plan d'action personnel.

WORK IN SPIRIT

N° SIRET : 888 236 676 00019

Déclaration d'activité de formation enregistrée sous le numéro 75400176640 auprès du Préfet de Région Nouvelle Aquitaine



## Programme : Formation La gestion de la violence et de l'agressivité verbale et comportementale

### DURÉE

7 heures

### RECONNAISSANCE VISÉE

Attestation de formation

### EFFECTIFS

Minimum : 6 Maximum : 8

### TARIF

Formation dans vos locaux

Tarif formation de groupe :

- 2200 € TTC

Contactez-nous pour un devis personnalisé, la réalisation d'une convention.

### DATES ET LIEU

Nous consulter

Dates possibles dès Novembre 2025

### HORAIRES

9H00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00

Intra Entreprise : nous consulter, formation possible dans vos locaux (Validation du lieu d'installation préalable nécessaire pour les Escape Game.

### INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Pour tout renseignement contactez- nous au : 06-84-35-68-65, par mail [carinedarengosse@workinspirit.fr](mailto:carinedarengosse@workinspirit.fr) ou consultez notre site internet : [www.workinspirit.fr](http://www.workinspirit.fr)

### Accessibilité

Formation assurée en présentiel : WORK IN SPIRIT s'assure par une visite préalable (ou tout mode d'information adapté) que le lieu prévu est accessible aux personnes à mobilité réduite et équipé de tout le matériel nécessaire au bon déroulement de la formation.

Formation assurée à distance : WORK IN SPIRIT met à disposition des stagiaires dans un espace partagé les documents nécessaires au suivi de la formation. A la demande, un envoi par mail est également réalisé.

Pour toute information complémentaire sur les questions d'accessibilité, nous vous invitons à nous contacter pour exprimer vos besoins.

### Assiduité et continuité

Les actions formatives de WORK IN SPIRIT favorisent l'engagement des bénéficiaires et évitent les ruptures de parcours par la diversité des méthodes pédagogiques et

WORK IN SPIRIT

N° SIRET : 888 236 676 00019

Déclaration d'activité de formation enregistrée sous le numéro 75400176640 auprès du Préfet de Région  
Nouvelle Aquitaine



## **Programme : Formation La gestion de la violence et de l'agressivité verbale et comportementale**

l'implication des participants dans la définition des objectifs de formation. De plus, en cas de force majeure, les dates de présentiels peuvent être modifiées. Dans le cas d'un empêchement sur une longue durée, en accord avec l'entreprise, il peut être proposé au participant de rejoindre un autre groupe de formation.

### **INFORMATION SATISFACTION**

**En 2024, 94,94% des stagiaires ont été satisfaits des formations Work in Spirit**

*Références Document Créé: 01.06.2025 Maj : - 1/0/19 Version 1*

WORK IN SPIRIT

N° SIRET : 888 236 676 00019

Déclaration d'activité de formation enregistrée sous le numéro 75400176640 auprès du Préfet de Région  
Nouvelle Aquitaine