CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE

Le HUB formation & compétences
Loire-Atlantique - Mayenne - Maine et Loire - Sarthe - Vendée
www.formation.paysdelaloire.cci.fr

PRÉSENTIEL

Santé

Réf : 085SA03

Gestion des incivilités et de l'agressivité au travail

2 jours (14H)
Ajouté le 04/03/2026 – Modifié le 10/03/2026

880€ Net de taxe

Communication Non Violente et régulation des comportements agressifs en médico-social

Objectifs

- Comprendre les mécanismes de l'agressivité et des incivilités en contexte professionnel
- Identifier ses propres réactions émotionnelles et mécanismes de protection
- Développer une posture régulatrice inspirée de la Communication Non Violente
- Désamorcer les tensions avec les usagers, familles, partenaires ou collègues
- Préserver la relation tout en maintenant un cadre clair
- Renforcer la cohésion et la sécurité psychologique au sein des équipes
- Élaborer des stratégies individuelles et collectives de prévention

Compétences visées

- Analyser son organisation et identifier les sources de surcharge.
- Prioriser et arbitrer ses activités selon missions et contraintes.
- Déléguer et organiser le travail efficacement.
- Communiquer efficacement

Public

- Professionnels des ESSMS (direction, cadres, éducateurs, soignants, administratifs)
- Managers confrontés à des situations de tension
- Professionnels en contact avec des publics vulnérables
- Équipes pluridisciplinaires

Prérequis : Prérequis : Aucun
Accessibilité: Formation ouverte aux personnes en situation de handicap : un référent handicap étudiera les adaptations pouvant être mises en place pour vous permettre de suivre la formation.
Délais d'accès : L'accès à la formation est soumis au délai d'acceptation des financeurs et du temps de traitement de la demande : de 7 jours à 2 mois selon le mode financement.

CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE

Le HUB formation & compétences
Loire-Atlantique - Mayenne - Maine et Loire - Sarthe - Vendée
www.formation.paysdelaloire.cci.fr

PRÉSENTIEL

Santé

Réf : 085SA03

Gestion des incivilités et de l'agressivité au travail

Programme

Comprendre les mécanismes de l'agressivité

- Incivilité, conflit, violence : distinctions
- Les déclencheurs dans le secteur ESSMS (attentes, frustration, vulnérabilité, contraintes institutionnelles)
- Le stress et ses effets physiologiques
- Identifier ses propres réactions automatiques (attaque, fuite, justification, sidération)
- Valeurs, croyances et perceptions du conflit

Communication Non Violente et posture professionnelle

- Les 4 étapes de la CNV adaptées au contexte professionnel
- Différence entre observation et jugement
- Identifier les besoins derrière l'agressivité
- Poser un cadre sans agresser
- Dire non de manière professionnelle

Techniques concrètes de désescalade

- L'impact du langage non verbal
- Posture corporelle et voix régulatrice
- Reformulation stratégique
- Techniques de désamorçage verbal
- Maintenir le cadre institutionnel avec fermeté bienveillante

Prévention collective et sécurité psychologique

- Les tensions systémiques dans les ESSMS
- Régulation d'équipe après un incident
- Gérer « l'après » : prendre du recul, se ressourcer
- Prévenir l'usure professionnelle et préserver la confiance

Dates & lieux

05 et 06 novembre 2026

La Roche sur Yon

CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE

Le HUB formation & compétences
Loire-Atlantique - Mayenne - Maine et Loire - Sarthe - Vendée
www.formation.paysdelaloire.cci.fr

PRÉSENTIEL

Santé

Réf : 085SA03

Gestion des incivilités et de l'agressivité au travail

€ 880.00

Les points forts

Une offre riche et diversifiée de plus de 200 formations sur des thématiques très ciblées. Une équipe à votre écoute pour vous accompagner dans la réalisation de vos projets formation !

Retrouvez tous nos indicateurs de satisfaction et de performance sur nos pages centres de formation.

Modalités pédagogiques

Le formateur apporte non seulement des notions théoriques mais également un accompagnement des stagiaires vers l'acquisition des compétences et leur validation par la pratique.

De ce fait, le déroulement des formations inclut des travaux : en sous-groupes, de préparation d'exposés, de mises en situation, des exercices d'application, des ateliers de travail.

- Apports sur les mécanismes du conflit
- Auto-diagnostic: « Mon profil face à l'agressivité »
- Exercices CNV (Observation –Sentiment –Besoin –Demande)
- Jeux de rôle contextualisés ESSMS (usagers, familles, équipes)
- Séquences d'intelligence collective
- Temps de débrief et régulation émotionnelle

Équipe pédagogique : Les formateurs CCI FORMATION sont sélectionnés en cohérence avec les méthodes pédagogiques que nous encourageons. Ils sont référencés sur la base de leur expertise dans leur domaine d'intervention et leur capacité à partager leur expérience au travers de solutions concrètes et opérationnelles.
Méthodes : Les CCI des Pays de la Loire vous accueillent en proximité dans leurs établissements de formation. Nos équipements, conçus pour répondre à l'ensemble des thématiques de formation proposées, offrent un cadre d'apprentissage agréable, performant et stimulant.

Validation/Certification

Un positionnement est réalisé en début de formation.A l'issue de la formation, les acquis de connaissances du participant seront évalués au regard des objectifs de la formation (QCM – quizz – mise en situation ...).Une attestation de fin de formation pourra être remise au stagiaire à l'issue de la formation.