

GERER EFFICACEMENT L'AGRESSIVITE ET LA VIOLENCE VERBALE**Anticiper, s'adapter, prévenir****Formation présentielle – 3 heures****Date** : mercredi 23 septembre 2026**Horaires** : de 15h30 à 18h30**Lieu** : Villa M – 24, boulevard Pasteur – 75015 Paris**Organisme de formation** : M-Soigner Formation**Participation** : gratuite, sur inscription**Nombre maximal de participants** : 20**Formation hors DPC**

Cette formation est organisée dans le cadre de la **Journée Santé des Soignants**, organisée à Villa M Paris et soutenue par Groupe Pasteur Mutualité.

Contexte et finalité de la formation

Les professionnels de santé peuvent être confrontés à des comportements agressifs ou à des violences verbales dans l'exercice de leurs fonctions.

Ces situations peuvent altérer la relation de soin, mettre en difficulté les équipes et générer un retentissement psychologique durable.

Cette formation courte vise à fournir des repères pour reconnaître les signes d'escalade, adapter sa communication et adopter une conduite sécurisée, dans les limites de son rôle professionnel et des protocoles de sa structure.

Public concerné

Cette formation s'adresse aux professionnels de santé et aux soignants, ainsi qu'au personnel au contact des patients, quels que soient leur métier ou leur mode d'exercice, notamment :

- médecins ;
- infirmiers et infirmières ;
- aides-soignants et aides-soignantes ;
- sages-femmes ;
- pharmaciens et pharmaciennes ;
- masseurs-kinésithérapeutes ;
- professionnels paramédicaux ;
- professionnels exerçant en établissement de santé, en structure médico-sociale ou en secteur libéral.
- personnels administratifs et agents d'accueil.

La formation est conçue pour un public pluriprofessionnel.

Prérequis

Aucun prérequis théorique. Exercer une activité professionnelle comportant une relation directe avec des patients, des proches ou des usagers.

Les participants sont invités à signaler toute restriction incompatible avec certains exercices physiques. Les techniques peuvent être observées sans être réalisées.

Objectif général

Permettre aux participants de repérer une situation conflictuelle et d'agressivité, de contribuer à sa désescalade par une communication adaptée et d'adopter les premiers comportements de sécurité en cas de

menace.

Objectifs pédagogiques opérationnels

À l'issue de la formation, le participant sera en mesure de :

- distinguer désaccord, tension, agressivité et violence ;
- identifier les signes d'une montée de l'agressivité ;
- repérer les principaux facteurs favorisant l'escalade ;
- utiliser des techniques d'écoute, de questionnement et de reformulation ;
- adapter sa posture et sa communication face à une personne agressive ;
- appliquer les principes élémentaires de mise en sécurité et d'alerte.

Programme

1. **Accueil et positionnement** – 15 min
2. **Analyse de situations vécues** – 30 min
3. **Comprendre les mécanismes d'escalade** – 25 min
4. **Communiquer pour désamorcer** – 60 min
5. **Se mettre en sécurité** – 15 min
6. **Mise en situation** – 20 min
7. **Évaluation et conclusion** – 15 min

Méthodes pédagogiques

La formation alterne :

- analyse de situations professionnelles,
- démonstrations,
- mises en situation,
- débriefing collectif.

L'approche pédagogique privilégie la participation active et la mise en application dans les différents contextes d'exercice des soignants.

Moyens pédagogiques et techniques

- Formation dispensée en présentiel.
- Salle adaptée à l'accueil du groupe.
- Support de présentation projeté.
- Scénarios de simulation,
- Ressources sur le signalement et le soutien post-agression.

Modalités d'évaluation

Avant la formation

Un prétest de connaissances permettra :

- d'identifier les connaissances initiales des participants ;
- de faire émerger leurs représentations ;
- de recueillir certaines attentes

À l'issue de la formation

Un post-test permettra d'apprécier l'évaluation des acquis
Un questionnaire de satisfaction recueillera l'avis des participants sur la formation.

Suivi de l'exécution

La présence des participants sera attestée par la signature d'une feuille d'émargement.
Une attestation de réalisation pourra être remise aux participants ayant suivi l'intégralité de la formation et réalisé les évaluations prévues.

Formateur

Christophe Hernandez, ex-négociateur du Groupe d'Intervention de la Police Nationale (GIPN) professionnel spécialisé dans la gestion des situations conflictuelles et la prévention des violences, formateur en communication et gestion de crise.

Modalités et délai d'accès

L'inscription s'effectue au moyen du formulaire d'inscription à la Journée Santé des Soignants :
<https://villa-m.fr/paris/agenda/journee-sante-des-soignants/>

Les inscriptions sont ouvertes :

- dans la limite des places disponibles ;
- jusqu'au vendredi 18 septembre 2026.

L'inscription à la Journée Santé des Soignants ne vaut participation à l'atelier que sous réserve de la confirmation de l'organisateur et des capacités d'accueil disponibles.

Tarif

La formation est proposée **gratuitement aux participants** dans le cadre de la Journée Santé des Soignants.

Elle n'est pas éligible à une prise en charge au titre du DPC et ne fait pas l'objet d'une validation DPC.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

M-Soigner Formation veille à favoriser l'accès de ses formations aux personnes en situation de handicap.

Les personnes ayant besoin d'un aménagement particulier sont invitées à le signaler lors de leur inscription afin que leurs besoins puissent être étudiés et que les adaptations possibles soient mises en place dans les meilleures conditions.

Contact : contact@m-soigner.com

Contact

M-Soigner Formation

Courriel : contact@m-soigner.com

Lieu de la formation : Villa M Paris, 24-30 boulevard Pasteur, 75015 Paris.