

# gestion des situations de violences verbales

Durée  
**2 jours / 14 heures**

Dates  
**21 & 22/05/2026**

Coût  
**850 €**

Intervenante  
**Anne-Sophie BONNET**  
Directrice associée CAP  
Prévention Pro  
Intervenante en Prévention  
des Risques Professionnels  
spécialisée en Intelligence  
Émotionnelle

Cette formation de 2 jours s'adresse aux professionnel·le·s de santé au travail confrontés aux situations de violence verbale dans leur exercice quotidien. Elle propose des outils pratiques et des techniques concrètes pour développer les compétences nécessaires à la gestion de ces situations délicates.

## objectifs

- ◀ Identifier et analyser les mécanismes de la communication violente, ses facteurs déclencheurs et ses impacts
- ◀ Maîtriser les techniques de régulation du stress et de gestion émotionnelle pour maintenir son équilibre dans les situations tendues.
- ◀ Élaborer et mettre en œuvre des stratégies individuelles et collectives adaptées pour gérer efficacement les situations de violence verbale tout en préservant sa posture professionnelle.

## public

Tout·e professionnel·le de santé au travail : médecin du travail, collaborateur·rice médecin, interne en médecine du travail, IPRP, infirmier·ère de santé au travail, technicien·ne, conseiller·ère de prévention/assistant·e santé-travail...

## prérequis

Exercer en santé au travail

## méthode pédagogique

- ◀ Formation présentielle
- ◀ La méthode pédagogique mise en œuvre sera active et composée de temps d'apprentissages, d'échanges et d'exercices pratiques.

## évaluation

- ◀ Recueil des besoins et attentes avant la formation
- ◀ QCM avant et après la formation pour évaluer la progression Autoévaluation par l'apprenant·e de la formation de l'atteinte de l'objectif opérationnel à l'issue de la formation
- ◀ L'appréciation du déroulement du stage se fera par un auto-questionnaire.

## programme

- ◀ **Comprendre les rouages de la communication violente et identifier ses impacts pour s'en prévenir.**
  - Explorer les différents facteurs générateurs d'agressivité qui peuvent être à l'origine d'une communication violente.
  - Examiner les réactions engendrées (défense, repli sur soi ou contre-attaque).
  - Aborder la notion du triangle infernal de Karpman, pour nous concentrer sur la posture à adopter face à une communication violente, en identifiant ce qui dépend de nous pour rompre ce cycle toxique.
- ◀ **Explorer le mécanisme du stress en relation avec l'agressivité verbale**
  - Comprendre le lien entre le mécanisme biologique du stress et notre façon de communiquer.
  - Apprendre en groupe à "déconstruire" notre perception du stress.
  - Ensuite, sensibilisation et pratique de la cohérence cardiaque®, un exercice de respiration à intégrer facilement dans son quotidien pour réguler le stress et reprendre le contrôle dans les moments difficiles.
- ◀ **Découvrir comment fonctionnent ces émotions qui nous débordent en cas de situation stressante ?**
  - Explorer comment les émotions influencent notre perception dans certaines situations.
  - Apprendre à réguler ses émotions de manière autonome grâce à la méthode TIPI® (Technique d'Identification des Peurs Inconscientes).
  - Cette approche nous permet d'utiliser nos émotions de manière constructive à l'avenir. En apprivoisant notre capacité naturelle à réguler nos émotions, nous sommes en mesure de sortir du triangle infernal de la relation et de promouvoir des interactions plus saines.
- ◀ **Gérer les situations de violence verbale en élaborant des stratégies collectives et individuelles**
  - S'approprier des solutions collectives et individuelles pour créer son environnement professionnel propice à la gestion de ces situations de violence verbale.
  - S'exercer à vivre différemment une situation de difficultés relationnelles.