

---

# Programme de Formation

---

## FAIRE FACE A L'AGRESSIVITE : COMPRENDRE ET AGIR

---

### Organisation

---

**Durée :** 20 heures et 15 minutes

**Mode d'organisation :** Présentiel

### Contenu pédagogique

---

#### **Public visé**

La formation est destinée aux agents locaux et régionaux bruxellois exerçant une fonction de première ligne, une fonction d'accueil, ou tout autre agent désirant ou devant améliorer sa capacité à gérer l'agressivité d'autrui, voire sa propre agressivité, à l'exclusion des agents de la chaîne de prévention et de sécurité œuvrant sur l'espace public (une formation spécifique à leur intention figure au catalogue de l'ERAP).

#### **Objectifs pédagogiques**

À l'issue de cette formation, les participants seront capables de/d' :

- Gérer leur propre agressivité et d'éviter de générer de l'agressivité chez leur interlocuteur.
- Identifier les différents types d'agressivité (émotionnelle, instrumentale ou sournoise) ainsi que les signaux d'alerte et les mécanismes de défense (attaque, fuite, sidération).
- Cerner les mécanismes psychologiques à l'œuvre grâce aux apports des neurosciences (le rôle des trois cerveaux).
- Maîtriser des techniques de désamorçage et de communication apaisante (écoute active, reformulation, questionnement).
- Placer leurs limites avec clarté et fermeté en utilisant des outils comme la méthode RHC (Respect, Honnêteté, Clarté) ou la technique du « hibou ».
- Identifier les relais institutionnels internes (supérieur hiérarchique, personne de confiance, SIPPT) pour traiter les incidents en cas de souffrance professionnelle.
- Requestionner et enrichir leurs pratiques professionnelles par une analyse réflexive de situations réelles.

#### **Description**

##### **INTRODUCTION**

À qui n'est-il jamais arrivé de se faire crier dessus, malmener, voire insulter par un proche ou un parfait inconnu ? Ou, à l'inverse, de s'emporter, de manquer de respect à quelqu'un ? Cette formation a pour but de comprendre les mécanismes de l'agressivité physique et verbale, de cerner son propre mode de fonctionnement en situation d'agressivité/de stress et de mieux appréhender les difficultés rencontrées dans le cadre des relations interpersonnelles.

##### **CONTENU**

Le programme est structuré pour permettre une progression logique, de la compréhension de soi à la maîtrise d'outils complexes de gestion de l'agressivité :

- Analyse et mécanismes de l'agressivité (Jour 1)
  - Connaissance de soi : autodiagnostic du style de communication et des tendances comportementales (quadrant d'Harrison).
  - Décryptage de l'agressivité : distinction entre conflit, tension, agressivité et violence
  - Neurosciences : comment le stress impacte notre cerveau et bloque l'accès au raisonnement



rationnel.

- La « vague de l'agressivité » : explication des différentes phases et des stratégies de réponse adaptées à chaque étape.
- Outils de communication et pratique intensive (Jour 2)
  - Intelligence émotionnelle : identifier les émotions et les besoins insatisfaits sous-jacents (fondamentaux de la CNV).
  - Désescalade verbale : techniques de reformulation et de posture pour désamorcer les tensions.
  - Placer ses limites : exercices pratiques sur les limites objectives et subjectives.
  - Jeux de rôles avec comédien : simulations de situations délicates (« zone rouge ») inspirées de la réalité des participants.
- Journée de suivi et capitalisation (Jour 3 et suite)
  - Analyse de pratiques : retours sur les expériences vécues sur le terrain depuis la formation.
  - Intersession et codéveloppement : recherche de solutions collectives à des situations problématiques spécifiques.
  - Consolidation : création d'une boîte à outils commune et d'un plan d'action individuel



## **Modalités pédagogiques**

Cette formation privilégie une approche inductive, active et participative :

- Approche ludopédagogique : utilisation de serious games, de photolangage et de supports vidéo pédagogiques pour susciter la réflexion.
- Mises en situation réelles : intervention d'un comédien professionnel durant une demi-journée permet de garantir un réalisme maximal lors des jeux de rôles les plus complexes.
- Intelligence collective : recours aux méthodes de codéveloppement pour permettre à chacun de bénéficier de l'expertise de ses pairs.
- Supports pédagogiques complets : remise d'un syllabus détaillé, de fiches exercices et de fiches outils résumant les concepts clés.