



LES CLÉS POUR GÉRER LES COMPORTEMENTS AGRESSIFS, PASSIFS ET MANIPULATEURS

MANAGEMENT - RH

Réf. MG 037

Mise à jour le 02/02/2026

CONTEXTE

Dans les établissements de santé, les professionnels sont quotidiennement confrontés à des comportements difficiles : agressivité de patients ou de collègues, passivité dans les équipes, ou encore tentatives de manipulation.

Ces situations, souvent épuisantes émotionnellement, peuvent fragiliser la confiance, générer des conflits et léser la qualité de la relation.

Apprendre à poser ses limites et à adopter une posture assertive devient essentiel pour préserver à la fois son équilibre personnel et la qualité du travail collectif.

Cette formation propose des repères concrets et des outils pratiques pour renforcer l'affirmation de soi tout en maintenant des relations professionnelles saines et respectueuses.

OBJECTIFS

- Identifier ses propres mécanismes face au stress relationnel (agressivité, passivité, manipulation).
- Comprendre les origines et les conséquences de ces comportements "refuge".
- Apprendre à sortir de ses automatismes et à adopter une posture assertive.
- Savoir faire face à l'agressivité, la passivité ou la manipulation sans se laisser déstabiliser.
- Développer la confiance en soi et la capacité à exprimer ses ressentis sereinement.

PROGRAMME

Programme

1/ Reconnaître les comportements refuge

- Identifier les attitudes types
- Comprendre l'origine de ces comportements
- Comprendre leurs effets sur soi et sur la relation à l'autre

2/ Sortir de ses mécanismes personnels

- Se libérer de la passivité et oser s'affirmer
- Canaliser son agressivité pour en faire une énergie constructive
- Sortir de sa mécanique de manipulation pour une communication saine

3/ Faire face aux comportements refuge chez les autres

- Les clés pour faire face à la passivité
- Les clés pour régir à l'agressivité sans esclandre
- Les clés pour repérer et gérer la manipulation

4/ Apprendre à dire non

- Identifier ses freins et croyances limitantes
- Mesurer les bénéfices d'un "non" affirmé et respectueux
- Élaborer sa propre méthode pour dire non avec confiance et sérénité

PUBLIC

- Tout public

INTERVENANT

Experte en compétences comportementales Formatrice Management & Soft skills Coach de Dirigeants/ Managers/ Collaborateurs

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Formations alternant apports théoriques et discussion pratique
- Évaluation individuelle de l'acquisition des connaissances (QCM)
- Remise d'un support de cours

PRÉREQUIS

- Aucun

PARIS

- 04 juin 2026

- Durée : 1 jour (7 heures) ■ Horaires : 9h00 - 17h00 ■ Participants : 12
- Prix ttc/participant déjeuner inclus ■ PARIS : 550 €

CETTE FORMATION EST ÉGALEMENT DISPONIBLE EN INTRA À LA PÉRIODE QUE VOUS SOUHAITEZ. CONTACTEZ NOUS !

CONTACT INSCRIPTION

Compétences Santé Développement
50 avenue du Dr.Aurientis, 13100 Aix-en-Provence
www.compétences-sd.fr

Tél : 04 42 16 99 46
formation@competences-sd.fr



LES CLÉS POUR GÉRER LES COMPORTEMENTS AGRESSIFS, PASSIFS ET MANIPULATEURS

MANAGEMENT - RH

Réf. MG 037

Mise à jour le 02/02/2026

5/ L confiance en soi : votre dimnt à polir

- Mesurer son niveau de connaissance de soi
- Identifier ses forces et zones de progression
- S'entraîner à renforcer l'estime et l confiance en soi

Une formation concrète, bienveillante et transformrice, pour apprendre à s'affirmer sans blesser, à poser ses limites sans culpabiliser et à communiquer avec sursance et respect.

Méthodes pédagogiques

L pédagogie est expérientielle : jeux de rôles, feedbacks croisés, introspection guidée.

Le corps, les émotions, les mots, tout est mobilisé.

En créant des "bulles de sécurité psychologique", chacun peut déposer, expérimenter, écouter et être écouté.

Des approches comme la Process Communication Model, la PNL, l'analyse transactionnelle, la communication non violente, des notions issues des neurosciences nourrissent la formation et d'autres " surprises " pour stimuler l'attention !

Informations à destination du participant

DÉBUT DE FORMATION

- Informations des conditions relatives au déroulement de la prestation de formation
- Signature du règlement intérieur de notre organisme
- Analyse du besoin : Recueil des attentes individuelles
- Identification des objectifs : Méthode de positionnement : Fiche d'auto-positionnement
- Programme détaillé de la formation
- Outils d'évaluation des connaissances : QCM-QUIZ d'évaluation des connaissances à l'entrée de la formation

FIN DE FORMATION

- QCM-QUIZ d'évaluation des connaissances à la fin de la formation
- Processus d'évaluation des objectifs de la formation
- Evaluation à chaud : enquête satisfaction formation/formateur/organisme de formation
- Remise d'un support de cours reprenant l'intégralité de la formation
- Remise d'une attestation de fin de formation-attestation d'assiduité
- Information de l'envoi par mail de l'évaluation à froid (j+1 mois)

PARIS

■ 04 juin 2026

- Durée : 1 jour (7 heures) ■ Horaires : 9h00 - 17h00 ■ Participants : 12
- Prix ttc/participant déjeuner inclus ■ PARIS : 550 €

CETTE FORMATION EST ÉGALEMENT DISPONIBLE EN INTRA À LA PÉRIODE QUE VOUS SOUHAITEZ. CONTACTEZ NOUS !

CONTACT
INSCRIPTION

Compétences Santé Développement
50 avenue du Dr.Aurientis, 13100 Aix-en-Provence
www.compétences-sd.fr

Tél : 04 42 16 99 46
formation@competences-sd.fr