

**Gestion de l'agressivité et des situations difficiles  
en situation d'accueil**

**PUBLIC**

Tout professionnel d'accueil  
en établissement de santé

**PREREQUIS**

Aucun

**NOMBRE DE PARTICIPANTS**

12 personnes maximum

**DUREE**

1 jour soit 7 heures

**INTERVENANT**

Cadre de santé

**MODALITES PRATIQUES**

- . Formation en présentiel
- . Intra et inter établissement
- . Prochaine session
  - A définir selon inscription
  - A Arzacq (64)
- . Devis sur simple demande
- . Accessibilité handicapé :
  - Nous consulter
- . Inscription par mail /  
téléphone

**VALIDATION**

Attestation de formation

**DISPOSITIF DE L'ACTION**

En amont : Recueil des  
besoins des participants et  
Quizz

Au cours de formation :  
Evaluation lors des mises en  
situation, des études de cas  
et réflexions de groupe

En fin de formation :  
Evaluation des acquis par  
Quizz et évaluation de la  
satisfaction des participants

A 3-6 mois : Evaluation à  
distance

« LA VIOLENCE, SOUS QUELQUE FORME QU'ELLE SE MANIFESTE, EST UN ECHEC »  
Jean-Paul Sartre

Face à la montée des agressions et des violences dans le milieu de la santé, les professionnels peuvent se sentir démunis.

Dans les services médicaux ou paramédicaux, le personnel d'accueil est en première ligne face à l'agressivité, aux critiques, aux insultes, aux violences verbales voire physiques, de certains usagers.

Cette formation vise à intégrer des techniques pour prévenir l'agressivité et gérer des situations difficiles, notamment en comprenant les mécanismes de montée en tension et en sachant y faire face tout en se préservant.

**OBJECTIFS**

Le professionnel sera capable de :

- Identifier les facteurs de risque et les déclencheurs d'agressivité ou situations difficiles
- Adopter une posture corporelle et verbale pour faire face à une situation d'agressivité : comportement, attitudes, communication
- Gérer les suites de l'incident
- Prévenir une situation d'agressivité lors d'un accueil physique ou téléphonique

**PROGRAMME**

**Module 1 : L'interaction violente et/ou agressive**

- Expression et analyse des représentations des participants sur leur vécu professionnel face aux situations d'agressivité et de violence
- Les différentes formes d'agressivité
- Psychopathologie des comportements agressifs ou violents
- Cartographie des situations d'agressivité. Qu'est-ce qui fait violence ? Pourquoi certaines personnes ont des troubles du comportement agressif : pathologie, clivage, ...
- Les facteurs déclencheurs d'agressivité et de violence

**Module 2 : Anticiper et faire face à l'agressivité en situation d'accueil**

- Les spécificités de l'accueil d'un établissement de santé : contraintes et exigences
- Attitudes et postures du professionnel pour approfondir la connaissance de soi afin de mieux accompagner et anticiper une situation difficile
- Savoir repérer ses propres émotions, celles du patient et/ou de ses proches afin d'appréhender une situation difficile
- Postures et attitudes à privilégier et à éviter lors d'une situation difficile
- Les suites de l'incident : stress personnel, relations futures avec le patient, reprise de la situation, harmonisation au sein de l'équipe (cohérence et cohésion)

**MODALITES PEDAGOGIQUES**

- Alternance d'apports théoriques et conceptuels et de temps d'échanges interactifs
- Mise en situation professionnelle
- Etude de cas concrets

La durée et le contenu de cette formation sont personnalisables en fonction de vos besoins