

# Formation : Les soignants face à l'agressivité et la violence

**Formation pratique - 2j - 14h00 - Réf. SAC**  
**Prix : 940 € H.T.**

Quel soignant n'a jamais eu à faire face à l'agressivité dans l'exercice de ses fonctions. Que faut-il répondre lorsque nous sommes confrontés à cette décharge de colère, d'agressivité voire de violence que nous ne comprenons pas ou mal. Cette formation vous permet d'analyser ces situations sous l'angle individuel mais aussi celui du service, des équipes et de l'institution. Vous repèrerez ce qui les génère, et pourrez mettre en œuvre les attitudes et les moyens pour comprendre et gérer ces phénomènes.

## Objectifs pédagogiques

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

- ✓ Identifier les différentes formes d'agressivité
- ✓ Repérer ce qui génère l'agressivité et la violence
- ✓ Désamorcer les situations d'agressivité
- ✓ Mettre en œuvre des dispositifs pertinents pour une prise en charge adaptée du patient agressif ou violent

## Public concerné

Tous les soignants des services exposés.

## Prérequis

Aucune connaissance particulière.

## Méthodes et moyens pédagogiques

### Travaux pratiques

Méthodes pédagogiques actives et participatives. Mises en situations et jeux de rôle. Étude et analyse des retours d'expérience. Études de cas et élaboration d'outils et protocoles utiles au quotidien.

## Modalités d'évaluation

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques...

Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

### PARTICIPANTS

Tous les soignants des services exposés.

### PRÉREQUIS

Aucune connaissance particulière.

### COMPÉTENCES DU FORMATEUR

Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours qu'ils enseignent. Ils ont au minimum cinq à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

### MODALITÉS D'ÉVALUATION

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques...

Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

## Programme de la formation

### 1 Violence, agressivité, dépendance et contre dépendance

- Comprendre les caractéristiques, origines, déterminants, fonctions, significations.
- Connaître les différentes étiologies des troubles du comportement et les mécanismes mis en jeu.
- S'appuyer sur l'approche psychologique et sociologique.
- Distinguer l'agressivité verbale, gestuelle, physique, tournée vers l'extérieur ou sur soi.

#### Travaux pratiques

Étude et analyse des retours d'expérience.

### 2 Identification des différentes formes d'agressivité

- Identifier l'agressivité liée aux névroses d'impulsion, aux psychoses, aux démences ou au handicap mental.
- Repérer les conduites addictives, suicidaires, déviantes et asociales, sources potentielles d'agressivité.
- Détecter les facteurs d'agressivité ou violence liés aux usagers, aux soignants, aux familles ou à l'organisation de l'institution.
- Anticiper les atteintes psychiques en cas de violence.

#### Travaux pratiques

Exercices pratiques en sous-groupes et jeux de rôle avec analyse permettant au professionnel d'identifier ses axes d'amélioration.

### 3 Agressivité et institution

- Comprendre le cadre légal, les règles de l'institution, les droits et devoirs et leurs répercussions.
- Favoriser la cohabitation et la communication, notamment grâce au dialogue institutionnel.
- S'appuyer sur les moyens mis en place par l'institution.

#### Travaux pratiques

Repérages des situations conflictuelles et de violence dans l'établissement (patient/famille/entre soignants). Réflexion sur l'accueil et l'aménagement des locaux. Exercices en sous-groupes et débriefing collectif.

### 4 Développer ses capacités relationnelles

- Comprendre le cadre de référence d'une personne.
- Cerner ses émotions de base : colère, tristesse, peur et joie.
- S'inspirer de la communication non violente dans la gestion des conflits et de la violence.
- Maintenir la relation d'aide et les attitudes fondamentales : écoute active, empathie, communication non verbale...
- Gérer les conflits en utilisant une des stratégies possibles : fuite, domination, médiation, négociation ou consensus.

#### Travaux pratiques

Jeux de rôle puis discussion/débat.

#### MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : aides audiovisuelles, documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices pour les formations pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation.
- À l'issue de chaque formation ou séminaire, ORSYS fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques.
- Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est fournie en fin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le participant a bien assisté à la totalité de la session.

#### MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.

#### ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Pour toute question ou besoin relatif à l'accessibilité, vous pouvez joindre notre équipe PSH par e-mail à l'adresse [psh-accueil@orsys.fr](mailto:psh-accueil@orsys.fr).

## 5 Affronter l'agressivité et la violence au quotidien

- Faire face à la peur et au danger, à sa propre violence.
- Appréhender sa conception personnelle des limites de l'acceptable et de l'inacceptable.
- Distinguer les différentes attitudes face à la violence et à l'agressivité.
- Observer et prévenir pour plus de portée.
- Remédier à la violence et l'agressivité dans les équipes.
- Repérer les besoins des équipes en termes de soutien et de coordination.

### Travaux pratiques

Exercices en sous-groupes pour apprendre à réagir face à l'agressivité et la violence, en intégrant les limites de ce qui est acceptable ou non pour chaque soignant.

## 6 Désamorcer l'agressivité

- Identifier des différentes attitudes face à des situations conflictuelles : fuite, affrontement, justification.
- Comprendre l'impact de ces attitudes sur l'évolution de la situation.
- Appliquer les outils appropriés pour désamorcer la situation.

### Travaux pratiques

Élaboration de protocoles internes des situations de violence. Élaboration d'outils pour une prise en charge adaptée du patient agressif et/ou violent. Étude de cas concrets.