



## Faire face à l'agressivité en établissement de santé

Durée : 2 jours (14h)  
Prix : Devis sur demande  
Intra-entreprise, En présentiel

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 de la formation

- Définir les notions de peur, de violence et d'agressivité
- Repérer ce qui génère l'agressivité des patients, des usagers et des familles
- Envisager les attitudes et les moyens à mettre en œuvre pour faire face à l'agressivité et la violence des patients et de leur entourage
- Gérer ses propres émotions et adapter son comportement à celui de son interlocuteur

### Public visé et Prérequis

- personnel soignant hospitalier, maison de retraite, d'Ehpad, aide-soignant et administratif
- Aucuns prérequis

### Organisation de la formation

- **Avant la formation** : Questionnaire préalable des attentes et des besoins des apprenants
  - **Méthode pédagogique** : Majoritairement actives : 70% de pratique et 30% d'apports théoriques
  - **Moyens pédagogiques** : Outils pédagogiques utilisées : étude de cas, mise en situation , QCM
  - Support reprenant l'animation pédagogique remis à chaque stagiaire
- Moyen d'encadrement** : L'encadrement sera assuré par une-e professionnelle de santé référent sur la prévention et la gestion de la violence

## • Programme

### Jour 1

#### Situations conflictuelles

- Origines et dynamiques
- Rôles du patient/résident et du soignant
- Gestion des attentes et insatisfactions

#### Psychologie des conflits

- Sources de l'agressivité
- Réactions face aux difficultés
- Jeux psychologiques et conflits institutionnels
- Gestion des émotions

### Jour 2

#### Gestion de l'agressivité au quotidien

- Autoévaluation et gestion de sa propre agressivité
- Techniques de désescalade
- Gestion du stress et des émotions
- Approche des personnalités difficiles

#### Communication en situations difficiles

- Techniques d'écoute active
- Formulation et réception de critiques
- Cadrage et demande de modification de comportement
- Gestion post-crise : débriefing et analyse

## Moyens de suivi et de sanction de la formation

- **Méthodes d'évaluations** : Évaluations formatives tout au long du parcours (debriefing personnalisé, tests quizz) pour valider les acquis des apprenants. Enquête de satisfaction individuelle à chaud. Bilan oral et plan d'action personnalisé le dernier jour de la formation. Bilan final de la formation remise à l'entreprise
- **Suivi de l'exécution** : Signature des feuilles d'émargement par demi-journée par les stagiaires et le formateur
- **Sanction** : Certificat de réalisation et attestation de fin de formation individuelle remis en fin de formation

## Tarif et possibilité de financement

Pour toute élaboration de devis adapté à vos conditions, veuillez nous contacter directement. Une prise en charge financière partielle ou totale peut être obtenue auprès de votre OPCO, FAF (AGEFICE, FIF-PL...)

## Accessibilité aux personnes handicapés

Pour les personnes en situation de handicap, Lucile O'Rourke et Malvina Clément sont les référentes handicap. Un entretien téléphonique ou par visioconférence peut être mis en place sur demande avant l'entrée en formation, afin de définir précisément les besoins et contraintes spécifiques de l'apprenant.e, Les moyens pédagogiques et techniques peuvent être adaptés et modulés en fonction des besoins et contraintes spécifiques de l'apprenant.e dans le respect des objectifs de formation visés

## Inscription, Délais d'accès et Contact

Contactez Yasmine RAKIC à [yraxic@gmail.com](mailto:yraxic@gmail.com) ou au 06 37 12 88 89 en indiquant vos coordonnées, l'intitulé de la formation souhaitée, le nombre d'apprenants à former et la date souhaitée d'entrée en formation, a minima 21 jours ouvrés (ou 3 semaines) avant la date souhaitée d'entrée en formation.

REF : PRO008-V2- MAJ 22/12/2023

Association Educaskills & Formaskills

📍 6, rue Voltaire 34200 SETE 📞 Téléphone : 04 30 41 43 76 🌐 <https://formaskills.fr>  
Code NAF : 8532Z- SIRET : 853 839 660 00018 - RNA W34627017 Enregistrée sous le numéro d'activité : 76341230234  
auprès du Préfet de la région Occitanie "Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat." R.C.S de Montpellier