



## PUBLIC

Tout(e) professionnel(le) intervenant en établissement sanitaire/ médico-social au contact du public



## PRÉ-REQUIS

Aucun



## DURÉE

2 jours - 14 heures



## MODALITÉS

Présentiel



## TYPE DE VALIDATION

Certificat de réalisation  
Attestation de fin de formation

### » CONTEXTE

- L'accueil des publics au sein d'une institution peut être source de stress. L'un des facteurs de stress consiste dans la survenue de situations d'agressivité pouvant aller de la violence verbale et/ou physique envers le professionnel (soignant, formateur, personnel administratif, etc..).
- La répétition de comportements incivils, les agressions verbales et/ou physiques peuvent alors provoquer un stress réactionnel chronique, un épuisement, une souffrance au travail. Un seul acte violent peut suffire à traumatiser durablement la victime.
- Il est donc important de prévenir ces phénomènes d'agressivité et de violence en apprenant aux professionnels à les détecter, à les juguler, à s'en protéger. L'un des éléments de cette prévention comporte la mise en place d'un cadre adéquat aux apprentissages et à la discipline demandée des apprenants. Il importe aussi d'analyser la situation violente et d'employer des techniques de désescalade.

### » RÉSULTATS ATTENDUS

- Prévenir et gérer les situations d'incivilités et d'agressivité rencontrées au contact du public (patient/usager/résident/familles)

### » OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Repérer les différents types d'incivilités, les facteurs déclencheurs
- Induire des relations de civilité par des comportements adaptés
- Identifier ses propres réactions face à l'agressivité
- Faire face et gérer professionnellement les situations d'agressivité par des techniques de communication adaptées
- Récupérer sa sérénité après une manifestation d'incivilité
- Prévenir les situations à risques
- Gérer en cohérence d'équipe les situations

### » MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Cette formation fait une large part à l'analyse partagée des situations, à leur diagnostic et à l'apport de réponses adaptées aux situations d'incivilités et d'agressions. Elle est fondée sur des méthodes de pédagogie active : analyse collective et individuelle, travaux de sous-groupes, études de cas, jeux de rôles. Chaque mise en situation sera analysée par le groupe. Le formateur en réalisera la synthèse et complètera par des



## DATES ET LIEUX

A Définir - dans vos locaux



## TARIFS

NOUS CONSULTER



## INTERVENANT

Hélène FAUCON-MARTIN  
Formatrice en Management et  
Communication en établissements  
sanitaires et médico-sociaux



Lieux aménagés et modalités adaptées pour faciliter l'accès et l'usage aux personnes en situation de handicap.

## PROGRAMME

### TYPOLOGIE DES INCIVILITES, FACTEURS DECLENCHEURS

- ✓ Les types d'incivilités et leurs causes
- ✓ Repérer les différentes typologies d'incivilités
- ✓ Identifier les situations et les facteurs qui suscitent l'insatisfaction et la colère.

### COMPORTEMENTS, TECHNIQUES POUR PREVENIR, APAISER, ET GERER LES SITUATIONS AGRESSIVES

- ✓ Les actions/solutions pour éviter/gérer les situations d'agressivité et d'incivilités.
  - ✓ Repérer les comportements permettant d'apaiser une relation tendue
  - ✓ Repérer les techniques de communication adaptées
  - ✓ Se centrer sur les limites de sa mission, son rôle
  - ✓ Repérer les signaux annonciateurs chez son interlocuteur
  - ✓ Comprendre le processus d'escalade de l'agressivité pour mieux désamorcer
  - ✓ Identifier les rapports de force potentiels
  - ✓ Identifier les besoins fondamentaux dans la relation
  - ✓ La gestion de ses propres émotions
  - ✓ Identifier et gérer ses émotions pour mieux agir
  - ✓ Observer son propre vécu face à l'agression (représentation, émotion...).
  - ✓ Auto-évaluer ses attitudes
- Mises en pratique
  - ✓ Comment faire face et gérer professionnellement une situation agressive ?
  - ✓ Mettre en place les techniques de communication : observer, écouter, conserver le lien, s'engager dans la solution...
  - ✓ Conserver sa stabilité émotionnelle (posture, respiration, mental).

### MISES EN PRATIQUE

- ✓ Comment faire face et gérer professionnellement une situation agressive ?
- ✓ Mettre en place les techniques de communication : observer, écouter, conserver le lien, s'engager dans la solution...
- ✓ Conserver sa stabilité émotionnelle (posture, respiration, mental).

### PRECAUTIONS A PRENDRE APRES UNE SITUATION D'AGRESSIVITE PHYSIQUE

- ✓ Faire face après une agression
- ✓ Les solutions administratives et juridiques
- ✓ Procédures psychologiques

### PREVENIR LES SITUATIONS DELICATES

- ✓ Les protocoles, tribunal des élèves = séance de régulation animée par les participants. Génération XY, groupe constitué de jeunes et de seniors. Dynamique des groupes en général positif ou négatif.
- ✓ Être en capacité de prendre du recul et de se remettre en question à travers une situation générant un conflit
- ✓ Poser le cadre, la sanction éducative, de la charte d'engagement mutuel (bonnes pratiques), le collectif et l'individuel