



## Parcours Compétences relationnelles

# Faire face à l'agressivité et à la violence dans la prise en charge

En établissement de santé, soignants et agents administratifs en relation avec le public sont exposés à la violence. Cette violence n'est pas uniquement le fait d'individus violents isolés, mais résulte d'un certain nombre de facteurs que cette formation vise à élucider. Elle permettra aux participants d'évaluer en équipe les conditions de prise en charge des patients dans leur service. Elle leur fournira également des clés pour décoder les comportements agressifs et pour adopter une attitude favorisant un apaisement de la violence.

**Vous êtes concernés** : managers, paramédicaux, agents d'accueil, agents administratifs, ainsi que tout professionnel en contact avec les patients et leur famille

### Programme pédagogique détaillé

#### Distinguer les différentes formes de violence

- Selon leur niveau de gravité
- Selon leurs causes

#### Rechercher activement le sens de la violence

- Analyse centrée sur soi, sur l'autre, sur la situation
- L'analyse avant, pendant, après la manifestation
- Développer ses propres capacités d'analyse
- Développer des capacités d'analyse collectives

#### Faire face à la violence

- Evaluer la situation et adapter son comportement
- Mieux se connaître pour mieux appréhender la violence
- Mettre en place des systèmes de protection
- Faire tomber l'agressivité
- Déterminer les réponses à apporter dans les situations connues

#### Utiliser le niveau d'intervention pertinent

- Les étapes de pacification
- La nécessité de l'intervention
- Modalités de l'intervention

#### Le collectif pour faire face à la violence

- Quand et comment passer le relais
- Quand et comment mobiliser des renforts
- Identifier les personnes ressources

#### Le soutien de l'établissement

- L'aide à la victime
- Le soutien psychologique
- L'analyse des événements indésirables
- Les aspects administratifs

### Vous apprendrez à

- Identifier les facteurs à l'origine d'un comportement agressif ou violent
- Trouver l'attitude adaptée face aux conflits et agressions verbales
- Mobiliser les ressources adaptées en cas d'agression physique

### Moyens pédagogiques

- 1 **Supports audiovisuels** pour le contenu notionnel.
- 2 **Etudes de cas interactives**  
**DidactiVOTE** ©
- 3 **Simulation filmée avec co-vision**

Chaque participant dispose d'une mini-machine à partir de laquelle il participe aux études de cas. Idéal pour permettre à chacun de s'exprimer et de se positionner par rapport au groupe.

Plusieurs participants simulent une situation relationnelle, devant une caméra vidéo. Le groupe analyse ensuite la scène, selon une grille d'observation

### Evaluation des acquis

- Evaluation des connaissances en fin de journée puis 6 mois après.
- Autoévaluation préalable et consécutive des compétences développées au cours de la formation (à l'aide d'un référentiel).