# DÉSARMORCER LES CRISES D'AGRESSIVITÉ EN MILIEU DE SANTÉ

| | |
|---|---|
| **Public** | Agents d'accueil, aides-soignants, infirmiers, médecins |
| **Durée** | 2 jours - 14 heures |
| **Pré-requis** | Aucun |
| **Objectifs** | Acquérir des outils concrets pour désamorcer les situations d'agressivité rencontrées au sein des établissements de santé (hôpital, EHPAD), notamment à l'accueil, dans les services de soins, ou en lien avec les familles. |
| **Méthodes pédagogiques** | La pédagogie comprend les phases théoriques, des exercices, des analyses de cas et des échanges.<br>Certaines formations proposent des techniques psycho-corporelles innovantes pour se libérer de tensions qui empêchent une mise en action confortable. Des enregistrements audios permettent au stagiaire de reproduire certaines pratiques en toute autonomie.<br>Support de cours pour chaque participant<br>Proposition d'actions quotidiennes à mettre en place pendant plusieurs semaines dès la fin de la formation |
| **Modalité d'évaluation des acquis** | Evaluation pré-formation<br>Evaluation des acquis pendant la formation<br>Evaluation générale du stage à l'issue de la formation<br>Evaluation à froid 6 mois après la formation |
| **Délai d'accès** | L'inscription à cette formation est possible jusqu'à 5 jours ouvrés avant le début de la session |
| **Accessibilité handicapés** | Au centre d'affaires ELITE partenaire d'ACF à 20 m. Guide d'accessibilité à l'accueil. |

## JOUR 1 : COMPRENDRE ET DÉSAMORCER

### 1. MATINÉE : COMPRENDRE LES MÉCANISMES DE L'AGRESSIVITÉ

- Qu'est-ce que l'agressivité ?
- Le stress des familles : comprendre leurs réactions face à la maladie d'un proche
- Typologie des agresseurs : l'explosif, le passif-agressif, le manipulateur, l'angoissé, le dominateur
- Identifier ses propres réactions face à la violence verbale et faire un jeu de rôle avec les différentes types d'agresseurs avec des cas réels vécus au travail

### 2. APRÈS-MIDI : TECHNIQUES CONCRÈTES DE DÉSAMORÇAGE

- Ce qu'est (et n'est pas) la désescalade verbale
- Techniques verbales et non verbales pour désamorcer : posture corporelle, intonation de la voix, choix des mots
- La méthode du « sandwich émotionnel »
- Savoir rester en lien sans se laisser envahir
- Jeux de rôle et mises en situation selon les profils d'agresseurs avec des cas réels vécus au travail

## JOUR 2 : ADAPTER SA POSTURE ET METTRE EN PRATIQUE

- Matinée et Après-midi : Études de cas cliniques et mises en situation tout en adaptant son positionnement selon les rôles

### 1. ÉTUDES DE CAS RÉELS :

- Aide-soignant face à une famille en colère par exemple mais idéalement des cas vécus
- Agent d'accueil devant un patient agressif par exemple mais idéalement des cas vécus
- Infirmier confronté à un résident difficile par exemple mais idéalement des cas vécus
- Médecin en situation de crise avec un proche du patient par exemple mais idéalement des cas vécus

**2. APPLICATION DES TECHNIQUES DE DÉSESCALADE À CHAQUE PROFIL LORS DES CAS RÉELS/VÉCUS :**

- Quelle posture adopter selon son métier (accueil, soignant, médecin)
- L'écoute active adaptée aux situations tendues
- Savoir poser un cadre bienveillant mais ferme
- Gérer les tensions dans les équipes en situation d'agressivité

## NOUS CONTACTER

**Siège social**
16, ALLÉE FRANÇOIS VILLON
38130 ÉCHIROLLES

**Centre de formation**
87, RUE GÉNÉRAL MANGIN
38000 GRENOBLE

**Téléphone**
04 76 23 20 50 - 06 81 73 19 35

**E-mail**
contact@audit-conseil-formation.com

**Suivez-nous sur les réseaux sociaux, rejoignez la communauté !**

ACF Audit Conseil Formation @ACF_Formation ACFauditconseilformation