

Gérer les situations de violence et d'agressivité des patients et de leur entourage

Santé - Médico-social - Services à domicile - 2025

En résumé

Les faits d'incivilités et de violence à l'encontre des professionnels de santé sur leur lieu de travail, en établissement ou à domicile, sont toujours aussi importants comme le montre le rapport 2022 de l'Observatoire National des Violences en Santé.

Ces faits sont inacceptables et ont des conséquences délétères sur la qualité de vie au travail des professionnels de santé et par ricochet sur la qualité des soins. Les professionnels sont souvent démunis face aux patients et aux familles agressifs et violents.

Ils ont besoin d'outils pour comprendre, anticiper, traiter le phénomène de violence et pour vivre ces situations avec plus de sérénité.

650 €
Net de taxe par personne

Q6 AGRESSVIOL 20-C24


2 jours, soit 14 heures

Dates et villes

Grenoble - 04 76 28 29 28

- lun 20 oct 2025, mar 21 oct 2025

Objectifs :

- Identifier et comprendre les mécanismes de l'agressivité et de la violence.
- Apprendre à réguler ses émotions et son stress.
- Intégrer des techniques spécifiques pour désamorcer les tensions et les situations d'agressivité en respectant la loi et en assurant la sécurité de tous.
- Adapter sa posture et développer son intelligence relationnelle face aux patients.
- Prévenir l'épuisement professionnel et les risques psychosociaux des salariés.

Prérequis :

Aucun prérequis n'est exigé pour suivre cette formation.

Participants :

Professionnel auxiliaire médical – métiers du soin – infirmier - AS – ASH.

Effectifs :

L'effectif maximum est de 12 personnes.

Intervenants :

Cette formation est animée par un formateur spécialisé dans l'accompagnement des équipes en secteur sanitaire et médico-social.

Tous nos consultants formateurs répondent aux normes exigées par notre système qualité.

Le contenu



5 - 7 Place Robert Schuman - 38000 Grenoble - France
T. 04 76 28 29 28 - F. 04 76 28 29 78 - ccifformation@grenoble.cci.fr
www.ccifformation-grenoble.fr
Siret : 183 830 017 00236 - Code NAF : 8532Z



1. Identifier les signaux d'agressivité et de violence

Distinguer les situations d'agressivité et les situations de violence.

Distinguer les différents niveaux de communication.

Les signaux non-verbaux, verbaux, comportementaux en cas d'agressivité et de violence.

Observer les échanges avec les patients et leurs familles.

2. Gérer ses émotions, son stress en situation d'agressivité

L'impact des émotions dans la communication.

Maîtriser ses émotions.

Prendre du recul et garder le contrôle de la situation.

Passer de l'affrontement à l'apaisement.

Respecter le patient ou sa famille : pas de mépris, pas d'arrogance, pas de rejet.

Donner des informations sur son travail, expliquer ce que l'on fait.

Développer sa capacité à argumenter et à négocier en fonctions des besoins.

3. Gérer les situations de violence

Les rapports de force et la gestion de ses propres émotions.

Sécuriser la relation de travail.

Les procédures internes concernant la sécurité des soignants et la sécurité des patients.

Savoir garder la maîtrise de la situation et trouver du soutien auprès :

De l'équipe, du cadre de santé.

Du médecin.

Du personnel de sécurité.

Faire une fiche de signalement.

Identifier le protocole judiciaire après une agression.

4. Techniques et outils de communication pour instaurer une relation efficace et développer une posture assertive

Communication non violente.

Écoute active.

Reformulation.

5. Les attitudes efficaces pour prévenir les situations d'agressivité :

Les indicateurs de tension : comment y faire face ?

Améliorer l'écoute du patient et décoder les non-dits.

Tenir compte du contexte, de la situation du patient.

Faire la part des choses entre ce qui est dit et ce qu'il faut comprendre.

Savoir dialoguer avec calme, réalisme et confiance.

Mise en commun des réponses les plus adaptées aux différents cas de violence.



6. Réfléchir à la mise en place d'outils concrets en vue d'une amélioration des pratiques et d'un transfert des connaissances acquises

Faire évoluer ou mettre en place :

Les procédures internes pour garantir aux soignants des conditions de sécurité et de sûreté.

Un mode de prise en charge en équipe.

Des réunions spécifiques.

Un cadre thérapeutique.

Une charte du patient...

Contrat de changement :

Identification par chaque participant des attitudes à adopter ou à faire évoluer face à l'agressivité.

Identification des actions à mettre en place pour prévenir et faire face à la violence.

Méthodes, moyens et suivi

Méthodes pédagogiques et moyens techniques

CCI Formation met à disposition de ses clients l'ensemble des moyens pédagogiques nécessaires à l'exécution de cette formation :

Exposés théoriques et échanges autour d'exemples pratiques.

Sollicitation systématique des participants sur des situations vécues.

Un support documentaire synthétisant le contenu de la formation sera fourni à chacun des participants.

Moyens d'appréciation de l'action

Le stagiaire est soumis à des mises en situations, des exercices pratiques, des analyses de ses pratiques dans une pédagogie active et participative permettant un contrôle continu de sa progression et du développement de connaissances et de compétences acquises conformément aux objectifs visés.

Suivi de l'action

Lors de l'exécution de la formation, une feuille de présence par demi-journée devra être signée par le stagiaire.

Accessibilité

L'inscription à cette formation est possible jusqu'à 48 heures avant le début de la session.

Nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite. Dans le cadre de la charte H+, CCI Formation est un relais auprès des acteurs du handicap pour répondre le mieux possible à votre demande de formation. N'hésitez pas à prendre contact avec notre référent pour que nous étudions votre demande.

