

## 04

# Gestion de l'agressivité (patients, usagers, familles), communication non violente

## Fiche technique

### Secteurs

Tous secteurs

### Public

Le personnel soignant et non soignant confronté aux problématiques de l'agressivité des usagers et de leur entourage.

### Durée

Mod. 1 : 2 jours / Mod. 2  
(Optionnel) : 1 jour

### Organisme de formation

☞ Institut Européen de  
Formation en Santé

### Lieux & dates

#### ☞ Groupe 1

#### LYON MOD.1

Les 11 & 12 mai 2023

#### ☞ Groupe 2

#### LYON MOD.2

Le 1er juin 2023

#### ☞ Groupe 3

#### CLERMONT-FERRAND MOD.1

Les 4 & 5 sep. 2023

#### ☞ Groupe 4

#### CLERMONT-FERRAND MOD.2

Le 2 octobre 2023

### Interlocuteur Opco Santé

**Sarah Laborde-Garcia**

[sarah.labordegarcia@opco-sante.fr](mailto:sarah.labordegarcia@opco-sante.fr)

04 72 07 36 86

### Interlocuteur OF

**Emmanuel MATTATIA**

[e.mattatia@iefsante.com](mailto:e.mattatia@iefsante.com)

## Contexte

L'agressivité et la violence dans les établissements de soin sont devenus des problèmes endémiques. Le champ de la santé dans son ensemble, à travers ses établissements sanitaires, sociaux et médico-sociaux, maison de retraite est impacté.

Espace d'accueil ouvert 24 heures sur 24, tout lieu de soins va cristalliser des angoisses, des souffrances et des peurs. Mais il va également, et de plus en plus, refléter la dégradation des conditions économiques et des facteurs psychosociaux.

Cette réalité revêt d'autant plus d'importance que la société évolue vers une notion de droit à la santé, glissant d'une obligation de moyens vers une obligation de résultats.

Les incidences sur le comportement des patients et de leur entourage sont nombreuses : exigence d'une prise en charge immédiate, d'une disponibilité sans faille des équipes soignantes, d'une écoute personnalisée et de réponses compréhensibles, entraînant parfois des manifestations d'impatience, d'agressivité, voire de violences verbales ou physiques.

L'exposition répétée des professionnels de santé à ces relations chargées sur le plan émotionnel peut engendrer un sentiment d'impuissance et renforcer les phénomènes d'usure professionnelle et exposer à des risques en matière de santé.

Cette formation doit permettre à ces professionnels de comprendre les mécanismes déclencheurs de l'agressivité et de la violence, mais aussi d'adopter des comportements verbaux et non verbaux adéquats pour désamorcer un conflit et se protéger, de définir des stratégies de communication adaptées pour chaque type d'interlocuteur (patients, familles, personnes âgées, malades...) pour in fine être en capacité de mieux accompagner les publics accueillis et savoir faire face en cas d'agression verbale ou physique.

## Objectifs

- ☞ Comprendre les mécanismes et phénomènes d'agressivité et de violence, dans un contexte institutionnel ou à domicile.
- ☞ Savoir désamorcer ou contenir l'agressivité en ayant une posture professionnelle adaptée à la situation et à l'usager.
- ☞ Distinguer les signes avant-coureurs et déclencheurs de la situation de crise et connaître les attitudes générant l'agressivité.
- ☞ Savoir se protéger et préserver son intégrité professionnelle et personnelle en sachant maîtriser les mécanismes de l'agressivité.
- ☞ Éviter un passage du plan « agressif » à celui de l'agression.
- ☞ Envisager des stratégies de réponses et connaître les techniques de communication

adaptées en fonction du profil pathologique ou psychologique concernant tous les publics (enfants, adolescents, adultes).

### Prérequis

Pas de prérequis

### Contenu

#### **MODULE 1 – JOUR 1/2 - FACE A L'AGRESSIVITE UNE COMMUNICATION A SOIGNER (J1)**

##### **Représentations individuelles en lien avec la thématique et premiers repères théoriques**

- ⇒ Relations conflictuelles
- ⇒ Violence aux différents âges de la vie
- ⇒ Recevoir l'agressivité,
- ⇒ Pistes explicatives,
- ⇒ Confusion fait/opinion/sentiment

##### **Spécificités de l'agressivité dans le domaine de l'accompagnement (1ère partie)**

- ⇒ Conséquences des manifestations de violence sur la relation d'aide
- ⇒ Agressivité et relations au sein de l'équipe

#### **MODULE 1 – JOUR 2/2 - FACE A L'AGRESSIVITE UNE COMMUNICATION A SOIGNER (J2)**

##### **Spécificités de l'agressivité dans le domaine de l'accompagnement (2ème partie)**

- ⇒ Populations sensibles et personnalités difficiles
- ⇒ Prévention de la violence

##### **Trouver son style relationnel afin de prévenir les conflits**

- ⇒ Trouver son positionnement
- ⇒ Adopter une communication adaptée pour prévenir le conflit

##### **Evaluer les différences entre ses propres pratiques professionnelles et celles attendues comme « bonnes » pratiques,**

##### **Expérimenter un nouvel outil : la communication non violente**

#### **MODULE 2 OPTIONNEL – JOUR 1/1 - INTRODUCTION À LA SELF DEFENSE (J3)**

##### **Cerner les pratiques attendues face à une situation de violence**

- ⇒ Gérer une situation de violence
- ⇒ Cadre légal
- ⇒ Aide et entraide
- ⇒ Communication positive
- ⇒ Savoir anticiper et se protéger des interventions physiques
- ⇒ Conduite à tenir lorsque la violence éclate malgré tout