

# 10

## Gestion de l'agressivité

### Fiche technique

#### Secteurs

Tous secteurs

#### Public

Tout professionnel confronté à des situations de violences physiques

#### Durée

3 jours (date du 3ème jour optionnelle et en cours)

#### Organisme de formation

➔ PERINOVE

### Lieux & dates

#### ➔ Groupe 1

**27 juin à Caen**

Les 2 & 3 avr. 2024

+ Le 27 juin 2024

### Interlocuteurs Opc

#### Santé

**ALLE Camille**

[camille.alle@opco-sante.fr](mailto:camille.alle@opco-sante.fr)

**LE NECHET Raynald**

[Raynald.LENECHET@opco-sante.fr](mailto:Raynald.LENECHET@opco-sante.fr)

**NEVEU Sophie**

[sophie.neveu@opco-sante.fr](mailto:sophie.neveu@opco-sante.fr)

### Interlocuteur OF

**VINET Barbara**

[bvinet@perinove.fr](mailto:bvinet@perinove.fr)

06 63 15 48 62

### Contexte

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

Cette formation doit permettre à ces professionnels de comprendre les mécanismes déclencheurs de l'agressivité, mais aussi d'adopter des comportements verbaux et non verbaux adéquats pour désamorcer un conflit et se protéger.

Définir des stratégies de communication pour chaque personne le justifiant (Patients, familles, personnes âgées, malades...) afin de mieux accompagner les publics accueillis et savoir faire face en cas d'agression physique ou verbale.

### Objectifs

#### **A- Face à l'agressivité des patients, des usagers et des familles, une communication à soigner : 14h**

- ➔ Identifier et comprendre les phénomènes d'agressivité et de violence comme modes de communication
- ➔ Identifier les facteurs déclencheurs des situations d'agressivité et de violence
- ➔ Se sensibiliser à une démarche de communication non violente et de gestion des conflits
- ➔ Gérer ses propres émotions et adapter son comportement à celles de son interlocuteur
- ➔ Identifier quelques outils de gestion de conflits en face à face et à distance (par téléphone, mail ou sur internet (réseaux sociaux))

#### **B- Introduction à la Self défense : 7h**

- ➔ Cerner et s'approprier le cadre juridique lié à l'auto-défense
- ➔ Savoir se positionner en toute sécurité et gérer son environnement d'intervention
- ➔ Savoir réagir et se dégager des différentes saisies « types » dans le respect de la législation
- ➔ Se protéger dans le respect de la législation

### Prérequis

L'objectif de cette formation est de permettre aux participants de mieux décrypter les situations d'agressivité et de savoir répondre de façon adaptée aux situations conflictuelles.

Module 1 : aucun prérequis

Module 2 : avoir suivi le module 1

- ➔ **Cible** : tout professionnel confronté à des situations de violences physiques

Une plateforme collaborative à distance sera proposée aux participants tout au long du parcours de formation.

Intervenant(s) : Alan Raoul, professeur de judo au sein du judo club. Il anime des stages de sel défense à destination d'un public féminin adulte.

## Contenu

### Jour 1

- ⇒ Les définitions : violence verbale, physique, psychique, agressivité, dangerosité
- ⇒ Les différents modes d'expression de l'agressivité
- ⇒ L'intention agressive
- ⇒ Identifier les rôles persécuteur-sauveur-victime
- ⇒ les différentes étapes d'une situation de conflit entre 2 personnes
- ⇒ Les déterminants et les facteurs générateurs d'agressivité et de violence
- ⇒ Etc...

### Jour 2

- ⇒ Identifier et comprendre ses émotions
- ⇒ Utiliser l'intelligence émotionnelle au travers de la « juste » posture
- ⇒ Les positions de vie de l'analyse transactionnelle
- ⇒ Les bases d'une communication non violente
- ⇒ S'affirmer dans le respect d'autrui
- ⇒ Les styles de réponse possible face à une personne agressive
- ⇒ Faire face à une situation d'agressivité
- ⇒ Etc...

### Jour 3

- ⇒ Les différentes situations de danger rencontrées par les stagiaires
- ⇒ Le cadre légal en matière de self défense
- ⇒ La réglementation propre à la légitime défense
- ⇒ Les déplacements tactiques, techniques de positionnement et placements de sécurité
- ⇒ Les points sensibles sur le corps humain
- ⇒ Etc...