

## re Source

30 boulevard de Verdun

76120 LE GRAND QUEVILLY

Email : [contact@re-source-consultants.com](mailto:contact@re-source-consultants.com)

Tel : +33235810132



# RE SOURCE

CONSEIL & FORMATION

## Violence et agressivité

*Confrontés quotidiennement à la réalité du terrain tout en devant assurer la qualité du service rendu, les personnels peuvent se sentir démunis et en difficulté face à certaines situations, agressions de la part de leurs interlocuteurs.*

*Partant des postulats suivants :*

*- d'une part, il n'y a pas de réponse comportementale unique, universelle, "dans le registre relationnel"*

*- que d'autre part, ce type d'apprentissage relève plus du registre émotionnel que du rationnel*

*Nous proposons une approche basée sur l'expérimentation permettant de faire émerger les réponses adaptées.*

**Durée:** 14.00 heures (2.00 jours)

### Profils des apprenants

- Tout public

### Prérequis

- Aucun

### Accessibilité et délais d'accès

Notre Référente handicap au sein de re Source est Viviane DOUBLET, directrice, [contact@re-source-consultants.com](mailto:contact@re-source-consultants.com)

### Qualité et indicateurs de résultats

### Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, les apprenants seront capables de :

- Décoder, anticiper et désamorcer les situations à risque en adoptant une lecture des signaux verbaux et non verbaux
- Mettre en œuvre des modes de réponse appropriés tant au niveau verbal que non verbal
- Se prévenir de l'épuisement professionnel en "mobilisant ses ressources" face au stress ressenti dans des situations où les interlocuteurs manifestent des comportements d'agressivité
- Développer ou renforcer des comportements efficaces pour se protéger, protéger les autres et alerter

### Contenu de la formation

- Décoder et comprendre l'agressivité

re Source | 30 boulevard de Verdun LE GRAND QUEVILLY 76120 | Numéro SIRET : 42190965600058 |

Numéro de déclaration d'activité : 23760298976 (auprès du préfet de région de : Normandie)

Cet enregistrement ne vaut pas l'agrément de l'État.

## re Source

30 boulevard de Verdun

76120 LE GRAND QUEVILLY

Email : contact@re-source-consultants.com

Tel : +33235810132



RE SOURCE  
CONSEIL & FORMATION

- Les mécanismes de l'agressivité : - qu'est-ce que l'agressivité, qu'est-ce que la violence ? - les différentes formes de comportement agressif - les facteurs et les conséquences
- Les origines possibles de l'agressivité du patient : - l'impact de l'histoire du patient, des représentations mentales - les mécanismes de défense - la maladie, la souffrance inhérente à la pathologie
- Les origines possibles de l'agressivité des proches : - de quelles tensions sont-ils porteurs ? - leur à priori sur la prise en charge à l'hôpital, sur le personnel - les mécanismes de défense et la culpabilité
- Les difficultés inhérentes à la fonction : - les limites de la prise en charge - le positionnement du soignant dans le triangle : patient, soignant et "proche" - l'impact des "alliances" - la prise en charge, vue sous l'angle d'une "agression"
- Gérer les situations de crises
  - Savoir décoder : - reconnaître les indices et signaux d'agressivité, et violence potentielle - distinguer les faits et leurs effets - différencier la peur légitime de la représentation de la situation
  - Désamorcer : - mettre en œuvre le comportement adéquat - savoir désamorcer
  - Quand la violence est déclarée : - mettre en œuvre une stratégie adaptée à la pathologie du patient et de son interlocuteur - se protéger et protéger les autres - définir une conduite à tenir en cas de comportements agressifs ou violents - savoir travailler sur sa propre réactivité et identifier ses limites - comment récupérer après une interaction violente

## Organisation de la formation

### Équipe pédagogique

Des formateurs experts : Nos formateurs sont des professionnels chevronnés dans leur domaine, dotés d'une expertise pratique et d'une passion pour l'enseignement.

### Ressources pédagogiques et techniques

- Notre méthode est basée sur la prise en compte des cas réellement vécus.
- Après un échantillonnage des situations réellement rencontrées ou appréhendées, l'animateur propose une "mise en scène" de ces situations.
- Chacun sera accompagné pour "rejouer" de façon positive des événements perçus comme marquants afin d'ancrer des réponses adaptées réutilisables en situation professionnelle réelle.
- Chacun sera invité à : - verbaliser son ressenti et évacuer d'éventuelles tensions accumulées dans sa pratique professionnelle - accepter la peur légitime déclenchée par certains événements - apprendre à "l'utiliser" pour être efficace - mobiliser et utiliser ses richesses propres
- L'expérimentation sera suivie : - d'une mise en commun des savoir-faire des membres du groupe - d'un apport de repères conceptuels et d'outils

### Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Auto-évaluation préalable : Avant le début de la formation, les stagiaires complètent un questionnaire d'auto-évaluation pour identifier leurs connaissances initiales et leurs attentes.
- Évaluation continue : Tout au long de la formation, les formateurs évaluent les connaissances et les compétences des stagiaires à travers des questions, des discussions et des exercices pratiques.
- Test de connaissances : À la fin de la formation, un test écrit ou pratique peut être administré pour mesurer les acquis des stagiaires.
- Retour d'expérience : Les stagiaires sont invités à partager leurs retours d'expérience et à évaluer la formation via un questionnaire de satisfaction. Cela permet d'identifier les points forts et les axes d'amélioration pour les sessions futures.
- Rapport de formation : Un rapport détaillé est rédigé à l'issue de la formation, incluant les résultats des évaluations et les observations des formateurs.
- Suivi des compétences : Les compétences acquises sont suivies dans le temps pour s'assurer de leur maintien et de leur application sur le terrain par l'envoi d'un questionnaire. Des sessions de rappel ou de perfectionnement peuvent être proposées si nécessaire.

Prix : 2400.00