

La gestion de l'agressivité dans les établissements de santé

Objectifs pédagogiques :

La formation " La gestion de l'agressivité dans les établissements de santé" vous permettra de :

- Détecter les signaux précurseurs d'un comportement agressif.
- Adapter leur communication verbale et non verbale pour désamorcer les tensions.
- Utiliser des techniques de gestion de conflit adaptées aux contextes de soins.
- Préserver leur sécurité et celle des patients/tiers dans une situation critique.
- Mettre en place des stratégies collectives de prévention de l'agressivité.

Profils visés :

Toute personne travaillant en établissement de santé susceptible d'être confrontée à des situations de tension ou d'agressivité.

Finalités de la formation :

Une attestation de fin de formation sera remis aux apprenants.
Feuilles d'émargement signées par demi-journée

Méthodes pédagogiques

Apports théoriques illustrés
Analyse de cas pratiques et études de situations réelles
Échanges d'expérience, travaux de groupe
Mises en situation et jeux de rôles

Programme :

Jour 1 : Comprendre et prévenir l'agressivité

- Définitions : agressivité, violence, incivilités.
- Les facteurs déclencheurs : contexte de soins, stress, douleur, peur, incompréhensions.
- Les différents types d'agressivité (verbale, non verbale, physique).
- Identifier les signaux d'alerte et les comportements à risque.
- Les impacts psychologiques de l'agressivité sur les soignants.
- Outils de prévention : organisation des espaces, règles institutionnelles, communication proactive.

Jour 2 : Techniques de gestion et mise en pratique

- Techniques de communication verbale et non verbale adaptées.
- Postures et attitudes facilitant la désescalade.
- La maîtrise de soi : gestion du stress et des émotions.
- Comment poser un cadre clair et sécurisant face à une personne agressive.
- Exercices pratiques : jeux de rôle, mises en situation réalistes.
- Élaboration d'un plan d'action collectif de prévention et de gestion des situations difficiles.

Code de la formation : ND106
Programme MAJ le 25/09/2025

Pré-requis : Aucun

Modalités pédagogiques
Intra, Intra sur site.

Tarif :

Formation finançable via les OPCO.
Devis personnalisé fourni sur demande selon le contexte, la taille du groupe et le lieu de formation.

À qui s'adresse cette formation ?

Toute personne travaillant en établissement de santé susceptible d'être confrontée à des situations de tension ou d'agressivité.

Type de formation

Collective en face-à-face.

Handicap

Nos locaux répondent aux normes d'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite.

Pour toute autre situation de handicap, vous pouvez contacter Mme Marjorie ETIENNE au 07.48.10.50.14

DEVIS PERSONNALISÉ :

07 48 10 50 14

metienne1@notredamecastres.com



Durée de la
formation :
2 jours

Découvrez notre
catalogue de formations



Déroulement de la formation :

Quelques semaines avant le jour J : chaque participant reçoit un questionnaire pour identifier ses besoins et ses attentes précises sur la formation. Cela permet au formateur d'adapter le contenu et à l'organisme de formation de bien valider que la formation proposée répond à son projet de formation.

Le formateur contacte également l'entreprise (avec l'aval de l'organisme de formation) afin qu'un échange constructif puisse avoir lieu entre les 2 parties et que la construction du programme de formation puisse se faire en prenant compte des attentes.

Le jour de la formation : le formateur accueille les apprenants en formation et refait un tour de tables afin de vérifier que les attentes n'ont pas évoluées. Il pourra ainsi retravailler son programme si il a des attentes particulières. Il profite de ce moment pour rappeler les objectifs, la durée et le contenu de la formation

A l'issue de la formation : le formateur s'assure de la bonne compréhension de la formation par le biais d'un QCM et d'échanges constructifs. Les apprenants rempliront un questionnaire pour évaluer les acquis sur la formation.

Une fiche d'évaluation à chaud sera également remis à chaque apprenant afin de mesurer le niveau de satisfaction de chacun.

Le formateur remettra ces documents et fera un compte rendu au chargé de formation.

La semaine après la formation : le chargé de formation fera un retour au donneur d'ordre par le biais d'un échange téléphonique ou par mail.

Il pourra ainsi mesurer la satisfaction des apprenants et échanger sur d'éventuels projets de formation naissant suite à cette formation.

Le client recevra les attestations de fin de formation ainsi que les questionnaires à chaud des apprenants.

Ces questionnaires à chaud seront également remis à l'OPCO si l'organisme paritaire rentre dans le processus de financement de la formation.

Un questionnaire d'évaluation à froid sera envoyé par mail 3 mois après la date de la formation afin de mesurer l'impact sur le travail au quotidien des apprenants.

Une journée de remise à niveau pourra de ce fait être proposée au donneur d'ordre en fonction des retours.


« La formation
professionnelle est un
investissement sur soi
qui ne peut que porter
ses fruits »



Pôle supérieur Notre Dame Castres
5, Rue des Porches- 81100
CASTRES
www.notredamecastres.fr
05 63 62 58 00

