

Violence des usagers : prévenir et faire face au sein des équipes

Contexte

Dans leurs missions quotidiennes, les agents des services hospitaliers sont confrontés à des violences verbales ou physiques, parfois difficiles à anticiper. En France, plus de 30 000 atteintes sont signalées chaque année dans les établissements de santé, soit environ 65 agressions par jour. Lorsque la prévention et la communication apaisante ne suffisent pas, il est essentiel que les agents disposent de techniques simples de self-défense : gestes de protection, dégagements et réflexes de sécurisation. Cette formation associe apports théoriques, retours d'expérience et mises en pratique pour renforcer la posture professionnelle et protéger l'intégrité des soignants.

Objectifs

- Identifier les différents types de violence et leurs mécanismes
- Comprendre les facteurs de risque et les éléments déclencheurs
- Acquérir des outils de prévention et de désescalade des conflits
- Expérimenter des techniques de gestion de l'agressivité et d'auto-défense adaptées
- Renforcer sa posture professionnelle face aux situations de violence

Renseignements complémentaires

Contact Pôle Formation - rhone.formation@anfh.fr

Programme

Comprendre la violence : définitions, formes et impacts

- Présentation des différentes formes de violence (verbale, physique, psychologique, institutionnelle) et de leurs causes.
- Analyse des contextes favorisant leur émergence et des impacts psychologiques et sociaux sur les victimes et les professionnels.
- Études de cas illustrant les situations rencontrées sur le terrain.

Identifier les signes avant-coureurs et les facteurs de risque

- Observation des signaux comportementaux et émotionnels, repérage des contextes à risque et facteurs de vulnérabilité en établissements de santé et médico-sociaux.

- Exercices pratiques d'analyse de situations réelles et travail sur la posture préventive.

Stratégies de prévention et de gestion des tensions

- Mise en place d'un environnement sécurisant, outils et méthodes de prévention individuelle et collective
- Gestion des émotions et comportements lors de l'escalade d'un conflit
- Exercices pratiques autour de protocoles de prévention et de gestion des tensions.

Techniques de communication apaisante et gestion émotionnelle

- Apports sur la communication non violente, techniques verbales et non verbales pour apaiser les situations tendues.
- Travail sur la maîtrise du stress et des émotions, mises en situation avec jeux de rôles et exercices de reformulation.

Exercices pratiques de self-défense et désescalade

- Apprentissage de gestes simples de protection et d'évitement, techniques de dégagement en cas d'agression physique, mises en situation réalistes pour développer des réflexes adaptés et assurer la sécurité des professionnels comme des usagers.

Public
(indications à venir)

Exercice
2026

Nature
AFC

Organisé par
SUD MANAGEMENT

Durée
NON CONNUE A CE JOUR

Typologie
Formation continue ou Développement des connaissances et des compétences