

CENTRE

Axe 2 : Prévention et gestion des risques

# Les situations de violence dans les services M2 - AKOR CONSULTING

## Contexte

---

*Sera renseigné ultérieurement*

## Objectifs

---

- Permettre aux agents d'acquérir un savoir être et un savoir-faire pour mieux anticiper, maîtriser et évaluer les situations de violence, en fonction de sa structure d'appartenance.
- Connaître les grands principes réglementaires et les notions et degrés d'agressivité et de violence
- Identifier les facteurs et les tensions qui génèrent l'agressivité, pouvant conduire à des situations de violence
- Connaître les techniques d'atténuation de la violence pour désamorcer les situations en amont
- Maintenir une communication pacificatrice contre vents et marée et se protéger
- Consolider une « boîte à outils » permettant d'apporter une réponse non médicamenteuse à la violence (entretiens, reformulation...)
- Prendre du recul après une situation d'agressivité ou de violence et retrouver un équilibre

## Renseignements complémentaires

---

Financement : Plan Ets Entraînement via un simulateur conversationnel (IA)

## Programme

---

### **JOUR 1 Introduction à la formation**

#### **Comprendre la violence et l'agressivité**

[https://www.anfh.fr/les-offres-de-formation/AZZn1pihalQILBFyZ8T\\_](https://www.anfh.fr/les-offres-de-formation/AZZn1pihalQILBFyZ8T_)

- Principes réglementaires : droits des usagers et des fonctionnaires
- Identification des formes et degrés de violence avec le violentomètre

### **Anticiper les situations à risque**

- Les causes d'agressivité
- Les manifestations de l'agressivité et les phases d'évolution vers l'agressivité
- Les toxines de communication et antidotes

### **Identifier les ingrédients au "bien-vivre" ensemble avec une patientèle et un public pluriel**

- Les postures professionnelles adaptées
- L'assertivité

## **JOUR 2**

### **Développer et maintenir une communication pacificatrice**

- Communication Non Violente (CNV) : besoins et émotions, modèle OSBD
- Techniques de judo verbal et méthode AGIR pour gérer les situations de violence tout en se protégeant (soi et l'autre)

### **Prendre du recul et retrouver un équilibre**

- Techniques pour analyser les impacts de la violence et retrouver un équilibre
- Exercices de ressourcement et partage de bonnes pratiques

### **Clôture de la formation**

- Engagements individuels pour anticiper et éviter les situations d'agressivité et violence / gérer ces situations / prendre soin de soi et se ressourcer

#### **Public**

**Tous professionnels, y compris le personnel médical, accompagnant enfants, patients, résidents au sein de la FPH (CH, CHS, EHPAD, foyers de l'enfance)**

#### **Exercice**

**2026**

#### **Code de formation**

**H110**

#### **Nature**

**AFR**

#### **Organisé par**

**AKOR CONSULTING**

#### **Durée**

**21 heures**