

Module n°2 : Gérer la violence et l'agressivité aux urgences [SANTE ACADEMIE]

Contexte

Les incidents d'agressivité et de violence dans les établissements sont malheureusement fréquents. Le rapport annuel de l'ONVS (2022) montre que les faits d'incivilités et de violence verbale et physique à l'encontre des professionnels de santé sont toujours aussi importants. Ces faits provoquent de nombreux effets délétères chez les professionnels : stress chronique, mal-être, perte de confiance, démotivation, dysfonctionnements des organisations, absentéisme... Cette formation leur permet de mieux connaître le phénomène et les bonnes pratiques comportementales et de communication pour prévenir et lutter contre l'agressivité.

Objectifs

- Identifier les situations de conflit aux urgences
- Analyser les processus et facteurs d'agressivité/violence
- Développer des techniques individuelles et collectives pour prévenir et désamorcer les conflits
- Comprendre les émotions pour adopter une posture d'ouverture
- Reconnaître sa propre agressivité en situation de travail
- Identifier les conséquences de l'agressivité sur la relation
- Prévenir et gérer le stress des soignants
- Développer des habiletés d'intervention pour assurer la sécurité des agents et des usagers

Renseignements complémentaires

Pour plus d'informations :

- Margaux CAPELLO - 04.91.17.71.33 - m.capello@anhf.fr

Programme

Jour 1 : Analyse des situations vécues d'agressivité et de conflits

■ Comprendre l'agressivité et ses déclencheurs à partir de situations réelles

- Analyse des pratiques à partir des cas partagés par les participants

■ Les différentes formes d'agressivité et les étapes de l'escalade

- Analyse de situations réelles

■ Décryptage des déclencheurs d'agressivité

- En sous-groupes : prévenir l'escalade

■ Stratégies de gestion face à des situations concrètes

- Mises en situation : techniques de communication non violente (CNV)

■ Ateliers pratiques et jeux de rôle

- Gestion d'un patient agressif sous l'effet de la drogue, tension avec un accompagnant en colère

■ Études de cas : conflits interpersonnels dans l'équipe

- Analyse de situations vécues, techniques pour gérer ces conflits de manière professionnelle et collaborative.

Jour 2 : Gestion des agressions et préservation émotionnelle après des situations de violence

■ Comment gérer la violence physique et verbale aux urgences ?

- Simulation suivie de l'analyse des réactions.

■ Mieux gérer ses émotions en situation d'agressivité

- Partage autour de l'impact émotionnel des situations vécues
- Techniques de gestion du stress et de récupération émotionnelle (sophrologie, relaxation, PNL)

■ Prévenir le burn-out émotionnel

- Étude des signes de l'épuisement professionnel
- Comment protéger sa santé mentale ? Techniques de recentrage et de relaxation

■ Bilan : Retour d'expérience et plans d'action personnalisés

- Retour sur les stratégies et élaboration d'un plan d'action personnalisé.

Public

Tous les professionnels de santé exerçant aux urgences

Exercice

2026

Code de formation

1.01

Nature

AFR

Organisé par

AFAR / SANTE ACADEMIE

Durée

14 heures