

LORRAINE

Axe 2 : Ressources humaines et qualité de vie au travail

Gestion des incivilités, de l'agressivité et de la violence

Contexte

Comment gérer les incivilités et y répondre sans générer de conflits ? Agressivité, insultes, agressions verbales à l'égard d'autres personnes sont des incivilités auxquelles les professionnels de santé peuvent être confrontés tous les jours. A travers des exercices pratiques, les participants vont apprendre à y faire face avec professionnalisme, repérer les signes d'agressivité et savoir comment les atténuer ou les prévenir. Notre objectif : vous permettre de renforcer la sécurité et la sérénité au travail tout en maintenant une relation professionnelle bienveillante avec l'entourage professionnel, les prestataires externes, les patients et leur famille.

Objectifs

- Savoir identifier les types d'agressivité et leurs conséquences.
- Reconnaître les facteurs et comportements qui induisent les situations à risques afin de les désamorcer.
- Être en mesure d'analyser son propre rapport et sa contribution face à ces situations.
- Développer des stratégies individuelles et collectives pour prévenir et réguler au mieux ces situations.

Renseignements complémentaires

Modalité pédagogique : Présentiel

Possibilité de réalisation à distance d'une formation similaire "Prévenir et gérer les incivilités et les agressions dans la relation à l'usager : tous mobilisés !" par le biais de la **plateforme e-formations de l'Anfh**.

Nombre de participants : De 8 à 15 participants

Coût pédagogique : Financé sur fonds mutualisés ANFH (crédits régionaux)

Programme

JOUR 1

- La notion d'incivilité et ses contours
- Les causes de litiges et incompréhensions

Les bases de la communication pour mieux désamorcer les situations complexes :

<https://www.anfh.fr/les-offres-de-formation/AZhfsW9UH1gHDEGXQ7Ym>

- Circuit de l'information
- Les réseaux de communications
- Les obstacles
- Les situations difficiles
- Le principe de confidentialité
- La communication paraverbale et non verbale

JOUR 2

Les méthodes de communication pour désamorcer les conflits et agressions

- L'écoute active (reformulation, questionnement, silence, non verbale...)
- L'assertivité (DESC)
- La Communication Non Violente (OSBD)

Gérer collectivement une situation de violence ou d'agression

- Les réactions collectives et individuelles face à la violence
- Les mécanismes de défenses
- Les biais cognitifs
- La cohésion d'équipe
- La désescalade et la médiation
- Le cadre légal de la contention

Public

Tout public

Exercice

2026

Code de formation

AFR 2.07

Nature

AFR

Organisé par

Excellens Formation

Durée

14 heures

Typologie

Formation continue ou Développement des connaissances et des compétences