

# Module n°2 : Les situations de violence dans les services

## Contexte

---

Les établissements de la FPH constatent depuis plusieurs années des situations d'agressivité, de violence et de crises entre les différentes populations se côtoyant en leur sein. Violence qui s'exprime de façon variable selon le lieu d'exercice et le public accueilli. Afin de mieux les appréhender, car la violence n'est pas un acte banal, il est nécessaire de mettre en œuvre des actions permettant de donner aux agents les outils nécessaires pour les anticiper, y faire face et en tirer des « enseignements » pour en limiter leur renouvellement

## 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.

## Renseignements complémentaires

---

Durée : Pour les services (en dehors des administratifs) : 2+1 jours Pour les services administratifs : 2 jours

Contact : Marie-Annick GINAPÉ 0596421060

## Programme

---

Connaître les grands principes réglementaires du droit des usagers, du fonctionnaire et les notions et degrés d'agressivité et de violence ; Identifier les facteurs, les éléments de frustrations et les tensions qui génèrent l'agressivité, pouvant conduire à des situations de violence notamment physique selon : son lieu d'exercice (CH, EHPAD, psychiatrie, enfance) et le public accompagné (patient, résident, enfant, famille) ; Connaître les techniques d'atténuation de la violence pour désamorcer les situations en amont ; Être en mesure d'apprécier le contexte, le langage corporel et verbal et la gravité d'une situation ; pour proposer une réponse adaptée aux situations rencontrées, selon le lieu d'exercice et le public accompagné ; Adopter le bon positionnement professionnel, à avoir sans franchir de limites, pour ne pas se mettre en tort et intervenir en situation de violence, en adaptant son comportement et son langage ; Se positionner dans l'espace tout en se protégeant ainsi que la personne concernée, selon le lieu d'exercice et le public accompagné ; Prendre appui sur l'équipe lors de la situation de violence et gérer les autres usagers ; Consolider une « boîte à outils » permettant d'apporter une réponse non médicamenteuse à la violence (entretiens, reformulation...) ; Savoir informer et analyser la situation de violence postérieurement et en équipe, pour déterminer un processus commun de gestion d'une situation de violence et également pouvoir en éviter le

renouvellement ; Apprendre à prendre de la distance au regard de la situation vécue.

**Public**

**Cette offre est découpée en 2 modules, suivant le public cible**

**Tous professionnels, y compris le personnel médical, accompagnant les enfants, patients, résidents dans les établissements de la Fonction publique hospitalière, quels que soient les types de structures (CH, CHS, EHPAD, Foyers de l'enfance...).**

**Exercice**

**2026**

**Nature**

**AFR**

**Organisé par**

**Akor Consulting ou IFSO**

**Durée**

**NON CONNUE A CE JOUR**

**Typologie**

**Formation continue ou Développement des connaissances et des compétences**