

— <b>Public</b>	Agents d'accueil, aides-soignants, infirmiers, médecins
— <b>Durée</b>	2 jours - 14 heures
— <b>Pré-requis</b>	Aucun
— <b>Objectifs</b>	Acquérir des outils concrets pour désamorcer les situations d'agressivité rencontrées au sein des établissements de santé (hôpital, EHPAD), notamment à l'accueil, dans les services de soins, ou en lien avec les familles.
— <b>Méthodes pédagogiques</b>	La pédagogie comprend les phases théoriques, des exercices, des analyses de cas et des échanges. Certaines formations proposent des techniques psycho-corporelles innovantes pour se libérer de tensions qui empêchent une mise en action confortable. Des enregistrements audios permettent au stagiaire de reproduire certaines pratiques en toute autonomie. Support de cours pour chaque participant Proposition d'actions quotidiennes à mettre en place pendant plusieurs semaines dès la fin de la formation
— <b>Modalité d'évaluation des acquis</b>	Evaluation pré-formation Evaluation des acquis pendant la formation Evaluation générale du stage à l'issue de la formation Evaluation à froid 6 mois après la formation
— <b>Délai d'accès</b>	L'inscription à cette formation est possible jusqu'à 5 jours ouvrés avant le début de la session
— <b>Accessibilité handicapés</b>	Au centre d'affaires ELITE partenaire d'ACF à 20 m. Guide d'accessibilité à l'accueil.

## JOUR 1 : COMPRENDRE ET DÉSARMER

### 1. MATINÉE : COMPRENDRE LES MÉCANISMES DE L'AGRESSIVITÉ

- Qu'est-ce que l'agressivité ?
- Le stress des familles : comprendre leurs réactions face à la maladie d'un proche
- Typologie des agresseurs : l'explosif, le passif-agressif, le manipulateur, l'angoissé, le dominateur
- Identifier ses propres réactions face à la violence verbale et faire un jeu de rôle avec les différents types d'agresseurs avec des cas réels vécus au travail

### 2. APRÈS-MIDI : TECHNIQUES CONCRÈTES DE DÉSARMORÇAGE

- Ce qu'est (et n'est pas) la désescalade verbale
- Techniques verbales et non verbales pour désamorcer : posture corporelle, intonation de la voix, choix des mots
- La méthode du « sandwich émotionnel »
- Savoir rester en lien sans se laisser envahir
- Jeux de rôle et mises en situation selon les profils d'agresseurs avec des cas réels vécus au travail

## JOUR 2 : ADAPTER SA POSTURE ET METTRE EN PRATIQUE

- Matinée et Après-midi : Études de cas cliniques et mises en situation tout en adaptant son positionnement selon les rôles

### 1. ÉTUDES DE CAS RÉELS :

- Aide-soignant face à une famille en colère par exemple mais idéalement des cas vécus
- Agent d'accueil devant un patient agressif par exemple mais idéalement des cas vécus
- Infirmier confronté à un résident difficile par exemple mais idéalement des cas vécus
- Médecin en situation de crise avec un proche du patient par exemple mais idéalement des cas vécus

## 2. APPLICATION DES TECHNIQUES DE DÉSESCALADE À CHAQUE PROFIL LORS DES CAS RÉELS/VÉCUS :

- Quelle posture adopter selon son métier (accueil, soignant, médecin)
- L'écoute active adaptée aux situations tendues
- Savoir poser un cadre bienveillant mais ferme
- Gérer les tensions dans les équipes en situation d'agressivité

### NOUS CONTACTER

#### Siège social

16, ALLÉE FRANÇOIS VILLON  
38130 ÉCHIROLLES

#### Téléphone

04 76 23 20 50 - 06 81 73 19 35

#### Suivez-nous sur les réseaux sociaux, rejoignez la communauté !



ACF Audit Conseil Formation



@ACF\_Formation

Dernière mise à jour : 22/04/2025

PROFIL Formateur : Les formateurs sont recrutés selon plusieurs critères :  
Expérience, pédagogie, dynamisme et prévoyance.