



# DÉSARMORCER LES CRISES D'AGRESSIVITÉ EN MILIEU DE SANTÉ

<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>	<p>La pédagogie comprend les phases théoriques, des exercices, des analyses de cas et des échanges.</p> <p>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.</p> <p>Support de cours pour chaque participant</p> <p>Proposition d'actions quotidiennes à mettre en place pendant plusieurs semaines dès la fin de la formation</p>
<b>Modalité d'évaluation des acquis</b>	<p>Evaluation pré-formation</p> <p>Evaluation des acquis pendant la formation</p> <p>Evaluation générale du stage à l'issue de la formation</p> <p>Evaluation à froid 6 mois après la formation</p>
<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 DÉSAMORCER

### 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 différentes types d'agresseurs avec des cas réels vécus au travail

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

- 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 DÉSÉCALADE 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.