

GERER LA VIOLENCE ET L'AGRESSIVITE DES PATIENTS ET DE LEUR ENTOURAGE

Mise à jour 02/2026

Formation en Intra Présentiel - Réf RPFC29A

Dans les établissements médico-sociaux, les professionnels peuvent être confrontés à des situations d'agressivité ou de violence, qu'elles proviennent des résidents eux-mêmes ou de leur entourage. Ces situations surviennent souvent dans un contexte de vulnérabilité, de souffrance, de perte d'autonomie ou d'incompréhension. Elles peuvent générer un sentiment d'insécurité chez les professionnels et fragiliser la relation de soin. Face à ces situations, les équipes doivent pouvoir repérer les facteurs déclencheurs, comprendre les mécanismes de l'agressivité et adopter des stratégies de communication et de régulation adaptées. Cette formation apporte des repères concrets et des outils opérationnels permettant aux professionnels de prévenir les situations de violence, de désamorcer les tensions et d'adopter une posture sécurisante et professionnelle dans l'intérêt du résident, de ses proches et de l'équipe.

Compétence(s) visée(s)

- ❖ Prévenir et gérer les situations d'agressivité ou de violence des résidents et de leur entourage en adoptant une posture professionnelle sécurisante et des techniques de communication adaptées.

Objectifs de la formation

- ☞ Identifier les différentes formes d'agressivité et de violence pouvant survenir en établissement médico-social.
- ☞ Comprendre les mécanismes psychologiques et émotionnels à l'origine des comportements agressifs.
- ☞ Repérer les signes précurseurs d'une montée en tension afin d'intervenir précocement.
- ☞ Analyser leurs propres réactions émotionnelles face à l'agressivité.
- ☞ Mettre en œuvre des techniques de communication permettant de désamorcer une situation conflictuelle.
- ☞ Adopter une posture professionnelle favorisant la sécurité et l'apaisement.
- ☞ Prévenir les situations de violence en favorisant une relation de confiance avec les résidents et leurs proches.

Contenu

1. Introduction et analyse des situations vécues

- Partage de situations vécues dans l'établissement :
 - Agressivité verbale
 - Refus de soin
 - Tensions avec les familles
- Identification des situations les plus difficiles rencontrées par les équipes

2. Les mécanismes de l'agressivité en établissement médico-social

- Les différentes formes d'agressivité : verbale, comportementale, physique
- Les facteurs déclencheurs : douleur, frustration, perte d'autonomie, troubles cognitifs
- Les émotions à l'origine des comportements agressifs
- La dynamique de la montée en tension
- Cas pratique : analyse de 2 situations

3. Repérer les signes précurseurs et prévenir l'escalade

- Les signaux d'alerte verbaux et non verbaux
- Les signes de tension chez le résident
- Les signaux d'escalade chez les familles
- Les situations à risque en établissement
- Cas pratique : identifier les signaux faibles

4. La posture professionnelle face à l'agressivité

- Les réactions émotionnelles face à la violence
- Les mécanismes de stress
- Les attitudes spontanées : attaque, fuite, inhibition
- L'importance de la posture professionnelle
- Exercice : ses réactions face à une situation d'agressivité

5. Les techniques de communication pour désamorcer l'agressivité

- Les principes de la communication apaisante
- L'écoute active
- La reformulation
- La posture assertive
- La méthode DESC
- Les mots à privilégier et ceux à éviter
- Jeux de rôle/Simulation

6. La sécurité des professionnels et la prévention des situations violentes

- La méthode DESC.
- Les conduites à tenir face à une situation violente
- Les attitudes favorisant l'apaisement
- Les conduites à éviter
- L'appel à l'aide et le travail en équipe
- Les transmissions et la traçabilité des incidents
- Les actions de prévention dans l'établissement
- Jeux de rôle/Simulation

Dispositif de suivi de l'exécution et d'évaluation des résultats de la formation



Public : Tout personnel exerçant dans un EHPAD ou en établissement médico-social

Pré-requis : Formation dispensée en français, maîtrise de la langue française.

Durée
2 jours, soit 14h (en présentiel)

Formateur(trice) pressenti(e)
Formateur/trice spécialisé(e) en techniques de gestion de conflits, de l'agressivité et de la violence.

Nombre de participants (intra)
De 2 à 10 personnes

Matériel nécessaire
Vidéoprojecteur et ordinateur

Moyens et méthodes pédagogiques et techniques :

- Apports théoriques réalisés en pédagogie active
- Analyse de situations vécues par les participants
- Études de cas issues du terrain médico-social
- Mises en situation et exercices pratiques
- Diaporama (transmis aux participants)
- Mise à disposition d'un espace extranet individuel

Modalités et délai d'accès

De 2 à 4 mois en moyenne (nous contacter)

Tarif

Nous contacter pour obtenir un devis personnalisé

Besoin d'un conseil ? d'une information ? d'un devis ?

Vous êtes en situation de handicap ? Contactez-nous



06.09.08.02.20
contact@cjformation.com
www.cjformation.com

Carine ANCIAUX

Présidente, Référente handicap
Référente pédagogique et numérique
Aurélien Fauchet et Claire Royer
Assistants administratifs

