

Compétences visées

Faire face aux situations de violence.

Objectifs et contenus

Identifier et analyser différentes situations d'agressivité et/ou de violence vécues et leurs conséquences

- Le récit et l'analyse de situations vécues : grille d'analyse de situation, mises en situation.
- L'évaluation et la classification à partir : des définitions légales, de la typologie des violences rencontrées, des acteurs et de l'adresse de la violence...

Comprendre les mécanismes de la violence au travers de différentes approches

- L'éclairage psychologique.
- L'éclairage relationnel.
- L'éclairage socioculturel.
- L'éclairage en psychodynamique du travail.
- L'approche clinique ou psychopathologique.
- L'approche par les personnalités difficiles.

Développer des compétences individuelles pour faire face à ces situations

- Le repérage des émotions, des facteurs déclenchants et des besoins dans les niveaux d'agressivité des personnes.
- L'agressivité générée par les situations de dépendance ou de frustration et la relation dans les soins.
- La prise en compte des besoins et droits réglementaires des patients et de leurs proches.
- Les bases de la communication dans la relation et la capacité à se protéger physiquement.
- Les facteurs permettant le contact, l'expression et le dialogue.
- L'évaluation de l'agressivité.
- La capacité de se protéger physiquement.
- L'élaboration des recettes antistress pour soi.
- La coopération de proximité.

Objectifs complémentaires

Développer des stratégies collectives pour prévenir et accompagner les situations de violence

- Les obligations des employeurs et des agents.
- Les recommandations de conduites à tenir et d'accompagnement des situations d'agressivité et de violence.
- Les procédures de prise en charge médicopsychologique et juridique.
- L'action en équipe.
- L'action dans l'organisation.
- L'action pour les victimes et pour prévenir le stress post-traumatique.

Méthodes

- Apports cognitifs et méthodologiques.
- Mises en situation.
- Jeux de rôle.
- Analyse de situations.

Personnes concernées

Tout professionnel de santé.

Valeur ajoutée

Cette formation permet, de manière très pragmatique, à partir de retour d'expériences et d'analyses des pratiques de mieux comprendre les phénomènes d'agressivité et de violence. Son programme prend en compte les travaux et publications de la HAS et plus largement les travaux de recherche actuels sur ce champ. Il peut être adapté à tous les univers professionnels des établissements sanitaires et médicosociaux : accueil, psychiatrie, pédopsychiatrie, urgence, service de soins...

Pré-requis

Aucun

Dispositif d'évaluation

L'ÉVALUATION SERA RÉALISÉE À L'AIDE DES CRITÈRES SUIVANTS :

- Les attentes des participants seront recueillies par le formateur lors du lancement de la formation et confrontées aux objectifs de formation.
- Les acquis / les connaissances seront évalués en début et en fin de formation par l'intermédiaire d'un outil proposé par le formateur (quiz de connaissances, questionnaire, exercice de reformulation, mise en situation...).
- La satisfaction des participants à l'issue de la formation sera évaluée lors d'un tour de table, le cas échéant en présence du commanditaire de la formation, et à l'aide d'un questionnaire individuel « à chaud » portant sur l'atteinte des objectifs, le programme de formation, les méthodes d'animation et la qualité globale de l'intervention.
- A distance de la formation : il appartiendra aux stagiaires d'analyser les effets de la formation sur les pratiques individuelles et collectives de travail, notamment lors de leur entretien professionnel. Des outils pourront être suggérés pendant la formation (plans d'action, préfiguration d'un plan d'amélioration des pratiques individuelles et collectives, grille de suivi personnalisé de mesure d'impact...).

À noter

Cette formation s'appuie sur les recommandations et référentiels suivants

- Instruction n° SG/HFDS/DGCS/2017/219 du 4 juillet 2017 relative aux mesures de sécurisation dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux.
- Instruction n° SG/HFDS/2016/340 du 4 novembre 2016 relative aux mesures de sécurisation dans les établissements de santé.
- Circulaire du 23 décembre 2011 relative au rappel des obligations en matière d'évaluation des risques professionnels dans la fonction publique hospitalière.
- Circulaire du 2 mars 2011 relative à la mise en œuvre de la loi n° 2010-1192 du 11 octobre 2010 interdisant la dissimulation du visage dans l'espace public.
- Circulaire DHOS/P1/2005/327 du 11 juillet 2005 instaure une remontée systématique des informations relatives aux faits de violence des établissements vers les agences régionales de l'hospitalisation et de ces dernières vers la direction de l'hospitalisation et de l'organisation des soins.
- Circulaire DHOS/P1/2000/609 du 15 décembre 2000 relative à la prévention et à l'accompagnement des situations de violence définissait les grands axes d'une politique de prévention des situations de violence.
- Protocole National - 20 avril 2011 ministères de la santé, de l'intérieur et de la justice.
- Protocole étendu aux 7 ordres des professionnels de santé : Chirurgiens-dentistes, infirmiers, masseurs-kinésithérapeutes, médecins, pédicures-podologues, pharmaciens, sages-femmes et à 21 organisations professionnelles.

Mise à jour le : **24/08/2026**