
Programme de Formation

Gérer l'agressivité et les tensions avec les usagers à l'accueil

Organisation

Durée : 7 heures

Mode d'organisation : Mixte

Contenu pédagogique

Public visé

Personnels administratifs - Agents d'accueil

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, vous serez en capacité de :

- Identifier les différentes formes d'agressivité rencontrées à l'hôpital
- Adopter une posture sécurisante face à un comportement hostile
- Mettre en œuvre des techniques de désescalade adaptées
- Connaître les procédures internes de signalement et de protection

Description

1. **Comprendre les mécanismes de l'agressivité**
 - Différence entre tension, colère et violence
 - Facteurs déclenchants en milieu hospitalier
 - Effets du stress et de l'attente
 - Limites de la responsabilité professionnelle
2. Atelier : analyser des situations d'agressivité vécues dans son service.
3. **Adopter une posture sécurisante**
 - Distance professionnelle
 - Communication verbale et non verbale
 - Poser un cadre clair sans confrontation
 - Savoir interrompre un échange inapproprié
4. Mise en situation : gérer une interaction agressive à l'accueil ou au téléphone.
5. **Utiliser des techniques de désescalade**
 - Reformulation stratégique
 - Redirection de l'échange
 - Dépersonnalisation du conflit
 - Gestion de l'émotion immédiate
6. Atelier : construire une trame de réponse face à une montée en tension.
7. **Se protéger et mobiliser l'institution**
 - Procédures internes de signalement
 - Rôle de l'encadrement
 - Traçabilité des incidents
 - Prévention collective des situations à risque
8. Atelier : formaliser un protocole simple de gestion des incidents dans son service.

Prérequis



Aucun prérequis



Modalités pédagogiques

- Apports concrets et contextualisés
- Mises en situation réalistes
- Analyse de situations vécues
- Élaboration d'outils directement transférables
- **Livable : La Boîte à Outils Communication & Posture.** Une trame pratique pour adapter sa communication et sa posture professionnelle au quotidien.



Modalités d'évaluation et de suivi

- Auto-positionnement amont/aval
- Validation de la trame de gestion élaborée
- Questionnaire de satisfaction



Informations sur l'accessibilité

Formation accessible aux personnes en situation de handicap. Un référent handicap est disponible pour adapter les modalités pédagogiques si nécessaire : contact@larelevesante.fr