

SECTEUR SANTÉ

Gestion des patients agressifs

Public visé

Nos formations s'adressent aux professionnels du secteur public, de la santé et du privé. Elles sont conçues pour les cadres, managers, directions, équipes RH, agents, fonctions support, experts métiers souhaitant développer leurs compétences techniques et relationnelles en situation professionnelle.

Objectifs pédagogiques

Objectifs indicatifs, à adapter à votre contexte

- 01** Comprendre les mécanismes et facteurs à l'origine des comportements agressifs et violents chez les patients et leurs proches en contexte de soins
- 02** Prévenir et désamorcer les situations d'agressivité
- 03** Savoir faire face aux situations d'agressivité ou de violence
- 04** Analyser les situations a posteriori afin de renforcer les pratiques professionnelles et prévenir la récurrence des incidents

Contenu pédagogique

Contenu indicatif, à adapter à votre contexte

- 01 Comprendre les mécanismes de l'agressivité et de la violence**
 - Définitions et distinctions : agressivité, violence, crise, passage à l'acte
 - Les différents types d'agressivité : verbale, physique, passive
 - Les contextes à risque en milieu de soins
 - Les facteurs contributifs : individuels, contextuels, organisationnels
 - Les mécanismes psychologiques et physiologiques : stress, peur, perception de menace
 - Le processus d'escalade et les réactions défensives
- 02 Prévenir les situations d'agressivité en milieu de soins**
 - L'importance de l'accueil, de l'information et du cadre relationnel
 - Créer un environnement apaisant pour le patient et ses proches
 - La communication préventive : écoute active, empathie, communication verbale et non verbale
 - Les attitudes professionnelles favorisant l'apaisement
 - Repérer les signaux faibles annonciateurs de tensions
- 03 Gérer et désamorcer les situations d'agressivité**
 - Les techniques de désescalade verbale et non verbale
 - Adapter sa posture face à un patient agressif
 - Gérer ses émotions et son stress en situation tendue
 - Savoir demander de l'aide et travailler en coordination avec l'équipe
 - Les conduites sécurisantes face à une agressivité verbale ou physique
 - Se protéger physiquement et psychologiquement

04 Analyser et tirer les enseignements des situations vécues

- L'importance de l'analyse post-incident
- Décrire les faits et documenter la situation
- Comprendre les causes et les enchaînements
- Identifier les impacts sur les personnes et le fonctionnement du service
- Débriefing individuel et collectif
- Définition d'axes de progrès et de mesures préventives

Modalités & accessibilité

Modalités indicatives, à adapter à votre contexte

DURÉE À déterminer ensemble après un cadrage pédagogique.	FORMAT Présentiel, distanciel ou hybride.
LIEU À déterminer ensemble lors du cadrage pédagogique	PRÉREQUIS À déterminer ensemble lors du cadrage pédagogique
DÉLAI D'ACCÈS Inscription au maximum 10 jours avant la date de formation	TARIF A partir de 1 200€ nets par jour (*les activités formation d'Obea ne sont pas assujetties à la TVA conformément à l'article 261-4-4e - a du CGI.)
ACCESSIBILITÉ Notre référent handicap étudie avec vous les adaptations pédagogiques, organisationnelles et techniques nécessaires.	

Moyens & méthodes pédagogiques

En fonction de vos objectifs et des publics, nous combinons les méthodes que nous utilisons au quotidien :

- Apports théoriques & méthodologiques
- Étude de cas
- Atelier de partage & de construction
- Mise en situation
- Séance de questions / réponses
- Évaluation par les pairs

Modalités d'évaluation

Chaque formation démarre par un positionnement de vos équipes et se conclut par une évaluation des acquis — pour que vous puissiez mesurer concrètement le retour sur votre investissement.

AVANT LA FORMATION Un positionnement rapide pour partir du bon niveau.

PENDANT ET APRÈS Des mises en situation, des quiz et un débrief collectif pour ancrer les acquis.

À L'ISSUE Une évaluation finale pour mesurer ce qui a changé.

UNE QUESTION ? CONTACTEZ-NOUS

Téléphone : 01 40 53 47 00 · E-mail : informations@obe.fr