

# Faire face à l'agressivité et à la violence des usagers

## Objectif(s) de formation

- Comprendre les mécanismes et phénomènes d'agressivité et de violence, dans un contexte institutionnel ou à domicile
- Pouvoir éviter une situation conflictuelle
- Savoir désamorcer ou contenir l'agressivité en ayant une posture professionnelle adaptée à la situation
- Distinguer les signes avant-coureurs et déclencheurs de la situation de crise et ses propres attitudes générant l'agressivité
- Savoir se protéger et préserver son intégrité professionnelle et personnelle en maîtrisant l'agressivité
- Envisager des stratégies de réponses et connaître les techniques de communication adaptées

## Public

Tout professionnel·le des secteurs sanitaire, social et médico-social

- **Durée** - 3 jours (21H)
- **Frais de participation**  
980 € par jour  
4 à 15 personnes (hors déplacement et frais annexes)
- **Date et lieu à convenir**

**Comprendre les phénomènes de conflit, agressivité et violence :** introduction ; les aspects cliniques et psychodynamiques ; travail sur la séquence agressive et/ou violente ; travail sur le conflit.

**Développer une approche corporelle ajustée à la situation :** échauffement physique et réveil de l'appareil respiratoire; échauffement vocal ; «je deviens mon propre coach» ; perception et occupation de l'espace ; travail sur les personnages, les sentiments, les démarches, la conscience corporelle, le mouvement, la voix, l'interprétation afin de pouvoir l'appliquer ensuite dans la réalité de son métier ; prise de conscience de l'énergie corporelle qui conduit à une confiance en soi en situation d'agressivité et/ou violence, gestion des déplacements, des mises en sécurité, communication verbale et non verbale.

**Améliorer sa communication en situation difficile :** accueillir et comprendre la relation à soi pour mieux communiquer avec son interlocuteur·trice (état des lieux) ; développer ses capacités relationnelles pour optimiser la relation à l'autre ; agir dans la relation pour sortir du processus agresseur/agressé·e.

## MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

*Méthodes interactives et participatives. Apports théoriques, analyse de situations et de pratiques, exercices (prévoir une tenue confortable), jeux de rôles.*

## MÉTHODE D'ÉVALUATION

*Évaluation individuelle à l'entrée de la formation, à chaud et à distance, évaluation de la satisfaction. Cette formation constitue une action d'adaptation et de développement des compétences. Elle donne lieu à la délivrance d'une attestation de participation.*

Vous avez des questions ou une demande spécifique pour une formation, dans l'un ou plusieurs de nos domaines d'intervention ? Notre équipe est à votre écoute.

Possibilité de mettre en place une formation sur mesure.

Contact : [commercial@ediacformation.com](mailto:commercial@ediacformation.com)

**Qualiopi**   
processus certifié

 RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Actions de formation