



# Gestion des situations de violence et d'agressivité aux urgences

Cette formation permet aux professionnels travaillant en service d'urgence d'acquérir les notions et les outils leur permettant de décrypter rapidement les situations de violence et d'agressivité, et d'adapter leurs comportements et leur communication pour les prévenir et y faire face.



2 JOUR(S)  
14 HEURES



FORMAT  
PRESENTIEL



SIMULATION EN  
SANTÉ

## CONTEXTE DE LA FORMATION

Les risques de situations comportant des éléments agressifs, voire de la violence, se sont développés notamment en psychiatrie, aux urgences et en gériatrie comme l'indique le rapport 2020 de l'Observatoire national des violences en milieu de santé (ONVS). Les personnels, les patients et le fonctionnement des services pâtissent de cette violence. L'hôpital reste un lieu hors du commun où les angoisses, les douleurs et les souffrances peuvent atteindre des paroxysmes émotionnels forts et générer une violence latente.

Tout au long de l'année, le personnel des urgences est régulièrement confronté à des actes de violence et d'agressivité de la part de patients et d'accompagnants. Le service des urgences est un lieu d'accueil ouvert 24 h/24, c'est avant tout un lieu de soins et à ce titre il va cristalliser des angoisses, des souffrances et des peurs. Mais il va également, et de plus en plus, refléter la dégradation des conditions économiques et des facteurs psychosociaux. Il est donc essentiel, pour les professionnels, de comprendre les mécanismes mis en jeu dans l'agression et/ou les passages à l'acte violent. Cette compréhension permet aux professionnels des urgences de diminuer les risques d'épuisement professionnel et de maltraitances, de mettre en place des gestes, attitudes et une communication facilitant une prise en soin personnalisée et sécurisée pour les patients et les professionnels.

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Différencier les notions de colère, d'agressivité, de violence
- Identifier les mécanismes psychologiques à l'œuvre dans la mise en place des comportements agressifs ou violents
- Repérer et évaluer les comportements et les situations susceptibles d'engendrer de la violence et/ou de l'agressivité dans le service des urgences
- Acquérir des outils de communication et des positionnements physiques et psychologiques pour réagir efficacement aux situations de violence aux urgences
- Développer de nouveaux comportements permettant de désamorcer les "situations à risque"

## CONTENU DE LA FORMATION

- Jour 1** : Recueil des objectifs, positionnement et questions des participants, remise du plan d'action personnalisé, pré-test / Colère, agressivité et violence / Le processus émotionnel / Les mécanismes psychologiques à l'origine du déclenchement de l'agressivité et de la violence : les mécanismes de défense, les 6 phases d'une crise de violence / Le conflit et les façons d'y faire face
- Jour 2** : Remobilisation des connaissances développées le 1er jour de la formation / Les fondamentaux de la communication / Les techniques assertives : relation d'aide et communication non violente / Désamorcer les jeux relationnels : L'ensemble des analyses et pratiques portent sur des **situations concrètes** rencontrées dans les services d'urgence / Axes d'amélioration individuels et collectifs / Synthèse et conclusion, post-test et questionnaire de satisfaction

## MODALITÉS DE LA FORMATION

- Méthodes** : Pédagogie active intégrant des échanges, analyses des pratiques, exercices, simulations et mises en situation (jeux de rôles) servent de fil conducteur aux différents apports théoriques et expérimentiels.
- Supports d'animation** : diaporama
- Livret pédagogique** intégrant l'ensemble du contenu de la formation, remis au format papier et/ou numérique à chaque participant.

## ÉLÉMENTS D'ÉVALUATION ET DE TRAÇABILITÉ

- Pré et Post test
- Feuille d'émergence
- Attestation de fin de formation
- Grille de suivi de l'amélioration de la pratique (PAP)

## CONCEPTEUR(S)

Psychologue clinicien

## INTERVENANT(S)

Psychologue clinicien

## PUBLICS CIBLES

Personnel des urgences

## PRÉREQUIS

Aucun

## TARIFS

**Intra** Nous contacter

**Inter** Nous contacter

## PROCHAINES SESSIONS

Plus d'informations :  
07 88 12 37 82  
[contact@am-dpc.fr](mailto:contact@am-dpc.fr)  
[Fiche Formation](#) (sur notre site)

## NOTE CLIENTS

4,83 / 5