

### Contexte

Les structures sanitaires et médicosociales sont pour les professionnels et tous les usagers, un bien commun a priori évident. Et pourtant, il est fréquent aujourd'hui que les personnes accueillies, adultes, enfants, adolescents, agressent les professionnels qui les accueillent. Cette situation paradoxale engendre un climat d'insécurité et de méfiance incompatible avec les missions et les valeurs partagées par les différents acteurs : Dans une société où relations rugueuses et incivilités émaillent le quotidien, ces manifestations sur un lieu de travail a priori bienveillant acquièrent une résonance particulière et peuvent s'avérer tout à fait préjudiciables à la santé et à la motivation des salariés.

Dans ce contexte, les termes de responsabilité - de l'établissement, de la direction, de l'encadrement - et de confiance prennent toutes leurs dimensions. Les professionnels victimes de petites ou de grosses agressions doivent savoir qu'ils peuvent compter sur la solidarité et la compétence de leur entourage immédiat.

L'objet de cette formation est de permettre à chaque encadrant de connaître et mettre en œuvre les différentes formes de soutien à apporter et d'élaborer un dispositif de prévention pour limiter, sinon éradiquer, les agressions verbales et physiques au sein de leurs unités / établissements.

### Public concerné

Directeurs, psychologues, encadrants, médecins du travail.

### Objectifs globaux

"Identifier les différentes formes d'agressivité, de violence et leurs conséquences."

"Connaître le rôle de l'encadrement dans l'accompagnement des collaborateurs victimes d'agressivité."

"Acquérir des compétences de débriefing et de soutien psychologique immédiat."

"Développer des stratégies collectives pour prévenir et résoudre les situations de violence."

### Méthodes pédagogiques

Apports didactiques, échanges.  
Analyse de situations professionnelles.  
Entraînement aux techniques de débriefing et de soutien émotionnel.

### Programme

- **Agressivité physique et verbale :**
  - Les violences : expressive, défensive, instrumentale.
  - Spécificités de l'agressivité / la violence dans les différents établissements sanitaires / médicosociaux.
- **Lecture sociale, psychologique et comportementale de la violence.**
- **L'impact de la violence sur les différents protagonistes :**
  - Émotions, comportements réactionnels et conséquences sur le climat social et la qualité des accompagnements.
- **Violence et psychodynamique du travail :**
  - Concepts de stress post-traumatique et d'U.P.
- **L'intervention en post immédiat :**
  - Accompagnement des victimes.
  - Réassurance des témoins et sécurisation de l'environnement.
  - La prise en charge de l'agresseur.
- **Rôle de l'encadrement, de la médecine de santé au travail : dimensions juridique et médicale.**
- **Stratégies collectives de prévention et d'accompagnement des situations d'agressivité / de violence.**