



FORMATION

Faire face à l'agressivité physique et verbale

Risques psychosociaux

Violences sur le lieu de travail

Risques psychosociaux

CODE PRODUIT

E1701

Thématique

Analyse des risques et formation à la gestion de l'agressivité verbale et physique.

Objectifs

L'analyse du poste de travail déterminé et/ou de la fonction cible permettra de dépister les risques liés à l'agressivité verbale et physique et d'intégrer ces éléments dans la formation.

Partie « Communication » : faciliter l'acquisition de connaissances de base qui permettent de prévenir les agressions verbales et d'y faire face efficacement.

Partie « Physique » : l'objectif de la formation est d'apporter un outil de gestion physique sécurisée lors d'un passage à l'acte agressif, tout en maintenant une communication verbale et non verbale et en respectant le cadre légal, institutionnel et professionnel.

Un rapport général d'intervention sera rédigé, reprenant les facteurs de risques dépistés, ainsi que le retour de la formation, afin de permettre à l'entreprise d'intégrer ces éléments dans son plan d'action de prévention.

Programme

Contenu de la formation :

1. Analyse du poste de travail déterminé et/ou de la fonction cible.

2. La formation se donne en une journée et aborde les thèmes suivants :

- **Partie « Communication » : Module de base (½ jour).**
 - Introduction/Définitions et processus : agressivité - colère - violence au travail - agressivité
 - frustration instrumentale.
 - Prévenir l'agressivité et faire face aux agressions : acteurs de l'agressivité, facteurs de risque de passage à l'acte, communication verbale et non verbale, la pyramide des besoins, les stades du jugement moral, les 9 facteurs déclencheurs, les modèles du monde, les déclencheurs sur le lieu de travail, les principes d'or du dialogue.
 - Les outils : position de base, empathie et écoute active, reformuler, rassurer, rechercher l'intersection, exprimer un refus avec empathie, rompre la confrontation, faire intervenir un tiers, l'affirmation de soi, recevoir une critique.
 - Exercices : jeux de rôles et études de cas.

Ce module de base peut être complété par les modules suivants :

- **Module Gestion des émotions (½ jour) :**
 - Outils de gestion émotionnelle : agir sur sa physiologie, activer les idées constructives, lâcher prise, le mindfulness, régénérer sa bulle, le support social, le

support légal.

- **Module « Familles »** (½ jour) adapté au secteur des maisons de repos :

- Introduction : mise en situation, qui sont les tiers ? Quelles difficultés relationnelles ? Manifestations de l'agressivité des familles - moments à risque - vécu du personnel.
- Partage d'expériences.
- Contexte de travail.
- Vécu des familles : un changement majeur - « Je n'ai pas choisi d'être ici » - la culpabilité des familles, la parentification, l'urgence, le coût de la prise en charge.
- Prévention de l'agressivité des familles : prévention individuelle (méthode/limites), prévention organisationnelle, l'accueil systémique (Thierry Darnaud), l'expérience d'une - institution.

- **Module « Accueil »** (½ jour) adapté aux postes d'accueil :

- Définitions : accueil - accueil d'un public difficile.
- Comprendre les conduites agressives dans le contexte de l'accueil la pyramide des besoins, les modèles du monde, la valeur positive de l'individu, les croyances liées aux conduites agressives, les rapports de force.
- Prévenir l'agressivité : outils communicationnels, la communication téléphonique, organiser l'accueil, organiser les équipes.

- **Partie « Pratique/Physique »** :

- Facteurs de risques du passage à l'acte agressif :
- Attitude à adopter face à une personne agressive.
- Positionnement et gestion de l'espace.
- Gestion de la respiration et du tonus postural.
- Éviter ou esquiver un coup.
- Dégagement et maîtrise d'une personne agressive.
- Cadre légal et institutionnel d'intervention.

* Un perfectionnement physique est possible - voir autre fiche spécifique.

3. La rédaction et l'envoi d'un rapport général d'intervention.

Groupe de minimum 8 personnes et maximum 12 personnes afin de favoriser les échanges et la pratique.

Méthode

- Module visite et analyse : outils de dépistage/d'analyse des risques et de visite de lieu/poste de travail.
- Formation Partie « Communication » : exposé collectif et interactif : théorie, partage d'expériences et exercices pratiques (jeux de rôles et études de cas).
- Formation Partie « Physique » : méthode CAMP (Contrôle de l'Agressivité par la Maîtrise Physique).
- Module rapport d'analyse : rapport général d'intervention.

Public

Employeur, membres de la ligne hiérarchique, service interne de prévention, membres du comité pour la prévention et la protection au travail, travailleurs exposés à des risques liés à l'agressivité verbale et/ou physique.