

# Gérer l'agressivité et la violence



*L'agressivité et la violence des patients et des collègues sont parmi les causes qui démotivent le plus les soignants. Les comportements inappropriés peuvent être gérés ou, à tout le moins cadrés. NeuroLead propose une formation qui allie pratique et théorie pour aider les agents à gérer l'agressivité et à se préserver émotionnellement.*

Nous proposons un processus en 3 étapes :

## **1. Gérer sa peur de l'agressivité.**

La première étape est importante et consiste à l'appréhension du personnel par rapport à l'agressivité. Aussi longtemps qu'un soignant craindra les cris, l'agressivité, la manipulation et la déstabilisation, il lui sera difficile sinon impossible de s'épanouir dans un milieu où l'agressivité est latente et d'adopter une attitude efficace pour gérer l'agressivité et se faire respecter.

## **2. Prévenir et gérer l'agressivité défensive**

Elle est certainement la plus courante et apparaît quand une personne se sent menacée, elle agresse pour se défendre.

Comprendre la logique de cet état défensif, connaître les faux pas à éviter et avoir l'attitude adaptée permet de diminuer très rapidement et facilement ces états émotionnels.

## **3. Prévenir et gérer l'agressivité offensive**

Cette agressivité est la plus douloureuse et humiliante pour le soignant. Elle peut laisser des séquelles émotionnelles ou déboucher sur la

maltraitance, les insultes, les coups. Il est donc primordial de l'identifier et de la gérer. En situation d'agressivité offensive, l'interlocuteur cherche à obtenir un avantage à nos dépens. Il va essayer de l'obtenir en repérant nos points faibles pour mieux nous déstabiliser. C'est l'agressivité « gratuite » qui débouche souvent sur la violence.

## **OBJECTIFS**

---

- Apprendre à rester serein et à prendre du recul, garder son sang froid
- Comprendre les mécanismes mis en jeu dans les manifestations d'agressivité et de violence.
- Différencier les 2 grands types d'agressivité : défensive (énervement, colère) ou offensive (manipulation, menaces ou coups).
- Percevoir et anticiper les sources de violence et de danger. C
- Adopter une attitude et des actes adaptés pour gérer l'agressivité et la violence.



## PROGRAMME

---

### **Volet 1 : Se gérer soi**

- Mieux se connaître et être plus lucide sur son mode de fonctionnement.
- Découvrir ses réactivités émotionnelles
- « Trousse de secours » pour les stress aigu.
- 5 outils pour prendre de la distance en situation difficile

### **Volet 2 : Gérer les émotions de son interlocuteur (agressivité défensive)**

- Repérer les signes précurseurs traduisant l'énerverment, la peur ou le découragement chez son interlocuteur.
- Calmer rapidement et efficacement son interlocuteur : les mots et les comportements adaptés.
- Apprendre à éviter les faux pas de communication.
- Applications des outils à partir de cas pratiques amenés par les participants.

### **Volet 3 : Communiquer en situation délicate**

- Apprentissage d'un outil de communication simple et efficace
- Créer un impact constructif chez mon collaborateur.

### **Volet 4 : Gérer la mauvaise-foi et la manipulation**

- Identifier et démystifier les comportements de mauvaise-foi ou de manipulation
- Les 5 degrés de la dominance (flatterie, fausse victime, déstabilisation, menaces verbales et physiques, sadisme).

- Gérer les rapports de force et décourager de l'envie de recommencer.

## PEDAGOGIE

---

- Une majorité d'exercices et de mises en situation (60%).
- Un apprentissage de la méthodologie à partir des cas des participants.
- Une possibilité de pérennisation des acquis.
- Les découvertes les plus récentes en neurosciences et sciences du comportement.
- L'appui d'un centre de recherche.
- Groupe de 8 personnes.

## PUBLIC CIBLE

---

Tout agent confronté à l'agressivité et à la violence.

## FORMATEURS

---

Les animateurs des formations sont diplômés de l'INC et utilisent au quotidien les outils de l'approche neurocognitive et comportementale (A.N.C.), à travers des missions de coaching, de conseil et de formation.

## EN PRATIQUE

---

Durée : 2 ou 3 jours (peut se faire en 2+1).

Intra-hospitalier.



