

## GESTION DE L'AGRESSIVITÉ ET DE LA VIOLENCE DANS LES SERVICES D'URGENCE

Durée : 3 jours (2 + 1) – 21h

### **Public :**

Aide-soignant, IDE, manip radio, agent administratif d'accueil des urgences

---

### **Prérequis :**

Exercer son activité professionnelle au sein d'un service d'accueil des urgences

---

### Intervenant :

**M. Ghislain NZEH NDONG**

Ceinture Noire 6e D de Kung Fu,  
Professeur diplômé d'Etat de Kung Fu,  
Responsable Pédagogique et  
Technique de l'Ecole Long Tao,  
Diplômé Universitaire de  
Coaching Professionnel

### **Objectifs pédagogiques :**

- Identifier les situations à risque, génératrices de tension
  - Repérer les différentes composantes du comportement agressif et leur signification
  - Comprendre les mécanismes de défense mis en œuvre dans la communication interpersonnelle
  - Développer un état d'esprit d'ouverture et d'apaisement
  - Développer des techniques permettant de calmer le jeu et réduire la tension relationnelle
  - Etudier et développer des techniques d'autodéfense en cas d'agressions physiques
- 

### **Méthodes pédagogiques :**

Apports théoriques, exercices pratiques, échanges, partage d'expériences

---

### **Modalités d'évaluation :**

Cette formation, comme toutes nos autres formations, est soumise à une évaluation en trois temps:

- les apprenants remplissent une fiche d'évaluation, que nous lisons et pour lesquelles nous faisons un retour aux intervenants
- une évaluation dite "en face à face" est pratiquée, en fin de formation. Le gestionnaire GIPSE en charge des évaluations, échange alors avec les apprenants sur le contenu de la formation, le rythme, la qualité des enseignements, des supports de cours, etc. Un retour aux intervenants est ensuite fait, et des modifications (si besoin) sont demandées par le gestionnaire aux intervenants.

Il est demandé si la formation a répondu aux attentes de chacun, et surtout, nous nous intéressons à la transférabilité sur le terrain.

Quelles actions les apprenants vont pouvoir mettre en place à leur retour sur leur poste de travail ?

Quels axes d'amélioration vont-ils pouvoir définir ?

- enfin, une évaluation à froid est envoyée aux apprenants 15 jours après la fin de la formation, via notre plateforme. De la même façon que les évaluations à chaud, un retour est fait aux intervenants, qu'il soit positif, ou négatif.

Pour information, un suivi avec les cadres de services qui ont envoyé leurs agents en formation, est également prévu dans un deuxième temps.

## PROGRAMME

<p><b>Jour 1</b> <b>09H00-12h30</b></p>	<p>État des lieux Travail et échanges sur les représentations de l'agressivité et de la violence Définitions de l'agressivité, de la violence, l'agression, la colère et le conflit Description des solutions actuelles dans le service - Perspectives de changements</p> <p><b>Objectifs :</b> <i>Clarifier les notions, partager un langage commun –de quoi on parle – Comprendre l'origine des comportements agressifs Verbaliser les différentes pratiques</i></p> <p><b>Méthodes :</b> <i>brainstorming à partir du support photo langage, apports d'exemples de situations par les participants</i></p>	
<p><b>13h30 – 17h00</b></p>	<p>Les Outils, des pistes de solutions. La méthode GORDON (Thomas GORDON est un psychologue américain) et les 3 piliers : L'écoute active L'affirmation de soi La résolution des conflits sans perdant Sortir des jeux psychologiques Sortir des jeux physiques</p> <p><b>Méthodes :</b> <i>Mises en situation et pratique sur ces 3 aspects à partir de jeux de rôle, de l'analyse transactionnelle et de différentes techniques de communication</i></p>	
<p><b>Jour 2</b> <b>09h00 – 12h30</b></p>	<p>Gestion des émotions et du stress La communication non verbale La dynamique posturale au service de la relation de confiance</p> <p><b>Objectif :</b> <i>Apprendre différentes techniques de gestion des émotions et du stress, apprendre des Gestes et postures permettant de maintenir le contact verbal et ne pas céder à la violence</i></p> <p><b>Méthodes :</b> <i>apports théoriques, réflexion collective et échanges entre participants sur l'importance du non verbal. Jeux de rôle sur l'importance du langage (verbal et non verbal, exercices de Cohérence cardiaque (respiration guidée) pour gérer les tensions, mises en situation d'agressions physiques</i></p>	
<p><b>13h30 – 17h00</b></p>	<p>Gestion des émotions suite et bilan. Techniques de récupération via la Cohérence cardiaque.</p> <p><b>Objectif :</b> <i>Faire un bilan des deux jours passés et déterminer des axes de progress, revoir toutes les Techniques apprises, élaborer son plan d'action personnel</i></p> <p><b>Méthodes :</b> <i>tour de table, exercices de Cohérence cardiaque.</i></p>	
<p><b>Jour 3</b> <b>09h00 – 17h00</b></p>	<p>Retour sur expériences</p> <p><b>Objectif :</b> <i>environ un mois après les deux premiers jours, cette journée permettra aux participants de faire un retour d'expérience et de réflexivité sur les outils mis en place, et poser les bases de projets individuels et collectifs à plus long terme.</i></p> <p><b>Méthodes :</b> <i>Analyse des pratiques Apports théoriques en fonction des besoins exprimés</i></p>	