

# GESTION DE L'AGRESSIVITÉ EN SITUATION PROFESSIONNELLE AGENTS D'ACCUEIL

## INFORMATIONS PRATIQUES

**Public concerné :** ASH en entretien des locaux, agents d'accueil, secrétaires

**Lieu :** IFSI-IFAS Saumur

**Durée :** 14 heures

**Dates :** à déterminer

**Horaires :** 8h45 – 17h00

**Nombre de participants :** min 5 /max 12

**Intervenant/e/s :**

**Cadres de Santé Formateurs  
de l'IFSI-IFAS de Saumur**

## PRE-REQUIS

Aucun

## OBJECTIFS

### Objectif Global

Initier à la gestion de l'agressivité en situation professionnelle  
Approfondir l'identification de la place des émotions dans le travail  
Approfondir l'identification des freins et des facilitateurs dans la communication

Initier à la connaissance du cadre réglementaire dans un contexte d'agressivité

Initier à la pratique de l'analyse de pratique

### Objectifs Opérationnels

1. Différencier agitation, agressivité et violence
2. Identifier les émotions visibles et sous-jacentes dans une situation de tension.
3. Identifier les besoins non satisfaits et de soutenir leur verbalisation, pour soi et pour l'autre
4. Repérer les freins à la communication et les éléments facilitateurs

## CONTENUS

### Contenu Pédagogique

- ↗ Définition et différenciation entre agitation, agressivité et violence
- ↗ Repérage des signes cliniques prévalents
- ↗ Initiation à la communication non violente
- ↗ Lecture et analyse du cadre légal
- ↗ Repérage de l'impact de nos propres émotions dans une situation de tension

### Méthodes et moyens

- ↗ Projection de support, fiches synthèses de séances
- ↗ Vidéos support
- ↗ Remobilisation de situations vécues
- ↗ Méthode active, intégrant ludopédagogie

### Evaluation

- ↗ Questionnaires pré et post formation
- ↗ Questionnaire d'appréciation

## CONTACT

- ↗ Inscriptions à faire sur Gesform Evolution, avant le 15 du mois précédant la formation, sous réserve de places disponibles

- ↗ Pour tout renseignement, vous pouvez contacter le service Formation Continue

☎ 02.41.53.32.46

✉ [formation@ch-saumur.fr](mailto:formation@ch-saumur.fr)

**NOUVELLE  
FORMATION  
EN 2026**

### Accessibilité aux personnes handicapées

Accès au lieu de formation :

Nos locaux sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Le registre d'accessibilité est disponible à l'Accueil du Service Technique

### Accès à la prestation :

Tout stagiaire en situation de handicap et dont la participation à la formation requiert des aménagements, peut contacter le Service Formation pour l'identification de ses besoins et pour assurer son accompagnement dans sa formation.