

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



**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.