 PROGRAMME PÉDAGOGIQUE

# Faire face à la violence en milieu hospitalier : comprendre, agir en sécurité et désamorcer les tensions durablement

Développer des compétences opérationnelles pour prévenir, gérer et sécuriser les situations de violence en contexte de soins



# Objectifs Pédagogiques

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- **Distinguer agressivité et violence**  
Distinguer les situations d'agressivité et de violence afin d'adapter leur posture professionnelle
- **Identifier les phases du processus**  
Identifier les différentes phases du processus de violence pour intervenir au bon moment
- **Adopter une posture sécurisante**  
Adopter une posture professionnelle sécurisante sans s'épuiser
- **Mobiliser le cadre réglementaire**  
Mobiliser le cadre réglementaire (obligation de sécurité, droit de retrait, légitime défense)
- **Utiliser les outils institutionnels**  
Utiliser les outils institutionnels (dont la fiche d'événement indésirable – FEI) comme levier de protection
- **Mettre en œuvre la désescalade**  
Mettre en œuvre des techniques de désescalade et de communication adaptées aux situations de tension
- **Poser des limites professionnelles**  
Poser des limites professionnelles claires sans aggraver la situation
- **Se préserver émotionnellement**  
Se préserver émotionnellement après une situation difficile



# Public Cible & Prérequis

Cette formation  
s'adresse à :

## Professionnels de santé

Soignants, infirmiers, aides-soignants...

## Personnel administratif

Personnel administratif hospitalier

## Encadrants

Encadrants et cadres de santé

## Toute personne exposée

Toute personne exposée à des  
situations de tension ou de violence en  
milieu hospitalier

## ⚙️ Prérequis

Aucun prérequis spécifique

- 📖 ➔ Une expérience du terrain hospitalier est recommandée pour une meilleure appropriation

## 🕒 Durée et Modalités

- **Durée totale :** 21 heures (3 jours)
- **Format :** Présentiel
- **Rythme :** 3 journées de 7 heures

## Animation :

- **Jour 1 & 2 :** Pierre-Jean Decroze
- **Jour 3 :** Lynda Bernard

♦ JOUR 1 – 7H

# Comprendre pour mieux se positionner

1

## Poser le cadre et sécuriser le groupe

- Cadre de sécurité et règles de fonctionnement
- Expression des attentes et réalités terrain
- Introduction à la problématique de la violence en milieu hospitalier



# Modules clés du Jour 1

1

## Distinguer agressivité et violence

- Mécanismes de l'agressivité (logique relationnelle)
- Mécanismes de la violence (rupture du lien)
- Comparaison opérationnelle

 **Objectif terrain** : éviter les erreurs de lecture coûteuses

2

## Comprendre le processus de la violence

- Les 4 phases : déclenchement, escalade, crise, après-coup
- Zones d'intervention possibles
- Erreurs fréquentes (vouloir convaincre trop tard)

3

## Se positionner sans s'épuiser

- Les deux vulnérabilités (patient / soignant)
- Limites du contrôle
- Outil : cercle d'influence

4

## Intégration et transfert

- Analyse de situations réelles
- Débrief coaching
- Quiz de validation



♦ JOUR 2 – 7H

# Agir en sécurité : cadre réglementaire et outils d'action

## 1 Continuité pédagogique et ancrage

- Retour sur le jour 1
- Clarification des situations vécues

## 2 Cadre réglementaire : se protéger juridiquement

- Obligation de sécurité de l'employeur
- Droit de retrait
- Légitime défense

🎯 **Objectif** : déculpabiliser et sécuriser les pratiques

# Responsabilités collectives & Outil FEI

## Responsabilités et réponses collectives

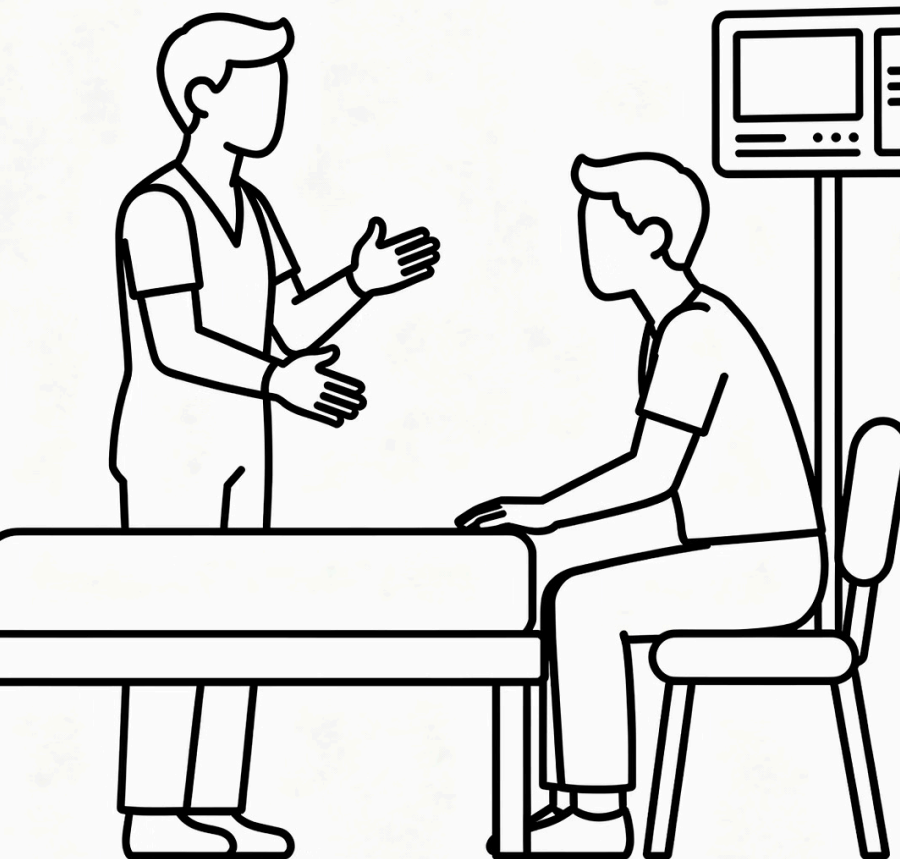
- Qui fait quoi ? (individuel / équipe / institution)
- Sortir du "je dois gérer seul"
- Structurer les relais

## Utiliser la FEI comme outil de protection

- Objectifs de la FEI
- Erreurs fréquentes
- Outil : boussole FEI (4 questions clés)

## Mise en pratique

- Rédaction de FEI à partir de situations réelles
- Comparaison avant / après
- Quiz de validation



◆ JOUR 3 – 7H

# Communiquer, prévenir l'escalade et se préserver



## Comprendre la communication sous tension

- Fonctionnement du cerveau sous stress
- Perte du rationnel
- Impact sur la communication



## Adapter sa posture en situation de tension

- Outil : thermomètre de tension (vert / orange / rouge)
- Ajustement posture vs discours

# Désamorcer, poser des limites et se préserver

## Désamorcer les situations

- Les pièges à éviter (justification, argumentation...)
- Outil : règle des 3 courts
- Méthode ERIC (Écouter – Reformuler – Informer – Cadrer)

## Poser des limites professionnelles

- Cadre de la limite en 3 temps
- Posture assertive sécurisante

## Prévenir et se préserver

- Signaux précoces
- Ajustement précoce
- Débrief émotionnel (outil en 4 questions)



# Moyens Pédagogiques & Évaluation



## Moyens Pédagogiques et Techniques

- Apports théoriques illustrés par des situations terrain
- Études de cas réels issus du milieu hospitalier
- Ateliers en sous-groupes
- Exercices d'analyse et de mise en situation
- Outils de coaching opérationnels
- Fiches réflexes et supports pédagogiques
- Quiz interactifs



## Modalités d'Évaluation

- Quiz de validation en fin de chaque journée
- Exercices pratiques (analyse de situations, rédaction FEI...)
- Auto-évaluation des compétences



## Validation si :

- Participation active
- Quiz complétés
- Compétences mises en pratique



👉 Alternance forte : apports / expérimentation / débrief

# Suivi, Validation & Accessibilité

## Modalités de Suivi et de Validation

- Feuilles d'émargement par demi-journée
- Suivi de la participation
- Attestation de fin de formation
- Certificat de réalisation conforme Qualiopi




## Accessibilité

Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap.

Un référent handicap est désigné au sein de l'organisme de formation LEVEL UP. À ce titre, nous veillons à :

- analyser les besoins spécifiques en amont de la formation,
- adapter les modalités pédagogiques, les supports et le rythme si nécessaire,
- proposer des solutions d'aménagement en lien avec le contexte de la formation.

Dans le cadre d'une formation réalisée au sein d'une structure, une coordination peut être mise en place avec le référent handicap de l'établissement client, afin de garantir des conditions d'accueil et de participation optimales.

-   Toute demande d'adaptation peut être formulée en amont de la formation ou pendant son déroulement. Formation accessible aux personnes en situation de handicap.
-  Adaptation des modalités sur demande (aménagement pédagogique, rythme, supports)



# Intervenants & Les + de la Formation

## Les Intervenants

### Pierre-Jean Decroze

Formateur spécialisé dans la gestion des situations de violence en milieu hospitalier

### Lynda Bernard

Fondatrice de LEVEL UP —  
Coach professionnelle et formatrice — Spécialiste des dynamiques relationnelles et du coaching opérationnel



## Les + de la Formation



Approche 100 % terrain  
(situations réelles)



Méthodes issues du coaching,  
immédiatement applicables



Articulation individuelle /  
collective / institutionnelle



Outils concrets : FEI, ERIC,  
thermomètre de tension...



Travail sur la posture (clé en contexte de violence)



👉 Une formation qui ne se contente pas d'expliquer... mais transforme les pratiques

# Modalités d'Ancrage



## Mise en pratique immédiate

Mise en pratique immédiate sur le terrain



## Utilisation des outils

Utilisation des outils après formation



## Débrief individuel et collectif

Débrief individuel et collectif



## Suivi post-formation

Possibilité de suivi post-formation