

# SEMINAIRE - ACTION

## COMMENT GÉRER LES VIOLENCES ET INCIVILITÉS?

Jeudi 19 avril 2018

22 places disponibles

Fédération hospitalière de France - 1 bis, rue Cabanis - 75014 Paris



### OBJECTIF

L'hôpital est par nature un lieu où l'angoisse, la tension, l'émotion sont toujours très présentes et aboutissent, parfois, à des actes violents. Ces actes génèrent une grande incompréhension et parfois de vraies difficultés professionnelles chez le personnel hospitalier, dont la mission consiste précisément à venir en aide aux patients et à leurs proches.

Les actes violents sont donc d'autant plus intolérables pour les professionnels : **85 % des actes de violences déclarés sont des atteintes aux personnes, dont 21 % sont des insultes et injures, 18 % des menaces physiques, 45 % des coups et 1 % des faits qualifiés de crimes.**

L'expression de critiques, d'insultes et de menaces, et la manifestation d'incivilités envers les professionnels se multiplient de façon exponentielle.

Cette **action de sensibilisation à la gestion de l'agressivité des usagers envers les professionnels** permettra aux participants de prendre du recul et d'acquérir des outils permettant de mieux contrôler leur émotion, de désamorcer les actes de violence et enfin de rétablir une communication positive.

Les participants s'entraîneront à identifier les signaux avant-coureurs de l'incivilité pour mieux la prévenir et la maîtriser.

L'objectif est **d'acquérir tous les outils et techniques permettant aux professionnels de faire face à une personne qui a une attitude agressive.**

### PROGRAMME

**Séquence 1 :** Mieux comprendre l'agressivité dans les relations avec les clients:

- Identifier les facteurs d'agressivité
- Observer les réactions et diagnostiquer
- Maîtriser le cadre juridique et l'information

**Séquence 2 :** Faire face à une situation d'incivilité : Méthode ERIC

- Ecouter, entendre, synthétiser les éléments
- Reformuler pour apaiser les tensions et rechercher de solutions avec son interlocuteur
- Interroger son interlocuteur
- Confirmer les décisions et résultats attendus

**Séquence 3 :** Conserver et retrouver son calme lors d'une situation difficile

**Séquence 4 :** Prévenir les risques d'incivilités et mieux les anticiper

- Identifier les signaux précurseurs et agir pour prévenir
- Utiliser le collectif pour une gestion efficace des actes d'incivilité

### INTERVENANT



**Chems AKROUF** est un expert international en Intelligence Stratégique, Sécurité de l'information, des biens et des personnes. Actuellement, Chems AKROUF est responsable du pôle Intelligence Stratégique chez SENTINEL.

Il est titulaire d'un DU de psycho-criminalistique, d'un Master 2 de journalisme et d'un MBA en Science de la communication et de l'information.

Durée : 1 jour

9h30 à 17h30

**Publics :**

- Directeurs
- Médecins
- Cadres
- Référents qualité et gestion des risques

**Méthode :**

Dispenser un contenu théorique modéré privilégiant la réponse aux questions des participants

Apporter les connaissances requises au moyen d'un débat collectif de situations

**Intervenant :**

Chems AKROUF

**Tarif (net de TVA) :**

350€ par personne  
(Déjeuner inclus)

**SPH Conseil :**

N° déclaration  
d'organisme de  
formation : 11754382775

**Inscription et information**

Emmanuelle PRUGNAUD  
01.44.06.85.85

[sphcampus@sphconseil.fr](mailto:sphcampus@sphconseil.fr)  
[www.sphconseil.eu](http://www.sphconseil.eu)

