

## Quelques comportements qui sortent de l'embarras



Regard franc

Tonalité plutôt basse

Voix affirmée

Phrases courtes, message clair

Maintenir une bonne distance



Regard fuyant, évitant

Voix aiguë et forte

Débit rapide

Message flou et confus

Toucher l'interlocuteur

## Nos formations sur les comportements agressifs, c'est

### ✓ En inter pour tous les soignants

Faire face aux comportements agressifs en milieu professionnel ( 2 jours à Paris)

### ✓ En Cliniques et Hôpitaux

Gérez les conflits et les personnalités difficiles ( intra )

### ✓ En EHPAD

Dépasser l'agressivité des résidents (en intra )

### ✓ En SSIAD

Gérer l'agressivité des usagers et des familles à domicile (en intra )

### ✓ En exclusivité pour le personnel de l'accueil

Gérer les accueils difficiles en établissements de santé ( en intra )

Devis et programmes au

03 80 28 08 02

I M P A C T A N C E

SARL Perspectives Formation et Conseil

10 B Rond Point de la Nation

2 1 0 0 0 D i j o n

Tel: 03 80 28 08 02

## REFERENCES

ADMIR DE VESOUL / EHPAD DE LAIGNES / CENTRE HOSPITALIER D'EMBRUN / CCAS DE LA VILLE DU MANS / EHPAD LE FIL D'ARGENT A BRAY SUR SEINE / EHPAD LE CHÂTEAU A CIREY RIOZ/ HOPITAL EHPAD SAINT VINCENT A ODEREN / POLYCLINIQUE ARC EN CIEL A OLORON SAINTE MARIE / AASPAI DOU'MANMAN A SAINTE ROSE / EHPAD RESIDENCE GANDRILLE / ARAR ILE DE LA REUNION / CCAS DE LA VILLE DE VIERZON / EHPAD RESIDENCE PIERRE TABANOU / LES OPALINES DE HAUTEVILLE / RESIDENCE RETRAITE ELOISE / RESIDENCE NOTRE DAME DE LA VISITATION / HOPITAL SAINT LAZARE LE PETIT BOIS A EVRY / EHPAD RESIDENCE LES TILLEULS A MAUBEUGE / CLINIQUE DE CHAMPAGNE A TROYES / CH THEOPHRASTE RENAUDOT A LOUDUN / HOPITAL LOCAL C.J.RUIVET A MEXIMIEUX / EHPAD DE BREZOLLES/EHPAD DE LAIGNES / CENTRE HOSPITALIER D'EMBRUN / CCAS DE LA VILLE DU MANS / EHPAD LE FIL D'ARGENT A BRAY SUR SEINE / EHPAD LE CHÂTEAU A CIREY RIOZ/ HOPITAL EHPAD SAINT VINCENT A ODEREN / POLYCLINIQUE ARC EN CIEL A OLORON SAINTE MARIE / AASPAI DOU'MANMAN A SAINTE ROSE / EHPAD RESIDENCE GANDRILLE / ARAR ILE DE LA REUNION / CCAS DE LA VILLE DE VIERZON / EHPAD RESIDENCE PIERRE TABANOU / LES OPALINES DE HAUTEVILLE / RESIDENCE RETR/

[www.impactance.fr](http://www.impactance.fr)

Email : [contact@impactance.fr](mailto:contact@impactance.fr)

Organisme enregistré sous le numéro de formation

26.21.02116.21

SIRET : 452 569 098 00042- APE : 8559A

# LE PETIT GUIDE D'IMPACTANCE

## LES COMPORTEMENTS AGRESSIFS



*Propositions d'actions, de comportements et de paroles utiles pour affronter efficacement les comportements agressifs des usagers et éviter de rentrer dans un jeu hostile.*





# LE PETIT GUIDE D'IMPACTANCE

## Faire face aux comportements agressifs en faisant la « C.A.R.P. »

03.80.28.08.02

www.impactance.fr



ETAPE 1: **C** comme se Contrôler

N'entrez pas dans le jeu de votre adversaire, restez calme pour montrer que leurs techniques de déstabilisation ne fonctionnent pas !

- Respirez profondément en adoptant une respiration ventrale
- Avant le face à face « problématique », pratiquez le conditionnement positif
- Dans votre posture, soyez stables et enracinés
- Respectez l'espace vital de votre interlocuteur, maintenez les distances!
- Observer votre environnement et éliminez les objets pouvant être utilisés à des fins agressives ( verres, bouteilles,...)
- Adoptez un regard direct mais non insistant
- Garder vos bras et vos mains en apparence, si possible le long du corps
- La position doit favoriser l'égalité des interlocuteurs (on ne proteste pas aussi fort en position d'égalité!)



ETAPE 2: **A** comme Apaiser

« L'arbre du silence porte les fruits de la paix »

La plupart du temps votre interlocuteur n'est plus en mesure de raisonner. Il se situe sur le versant émotionnel et a besoin d'une oreille attentive avant tout ! Faites silence et ne soyez pas « en réaction »....

- Pratiquez l'écoute active
  - ✓ Ecoutez, laissez parler votre interlocuteur
  - ✓ Faites preuve d'empathie
  - ✓ Reformulez pour offrir un réceptacle à son émotion et montrez lui que vous l'avez écouté
- Utilisez les mots magiques: « je comprends que vous soyez en colère... »
- Laissez l'interlocuteur s'exprimer jusqu'au bout



ETAPE 3: **R** comme Réorienter

Faites passer l'interlocuteur du registre émotionnel vers le registre rationnel

- Posez des questions ouvertes
- Utilisez les reformulations de synthèse
- Utilisez les mots magiques: « plus précisément... », « qu'entendez-vous par là? »
- Ramenez à votre objectif lorsqu'il y a digression de la part de l'interlocuteur



ETAPE 4: **P** comme Pactiser

Concluez en trouvant des solutions constructives ou des pistes pour l'avenir

- Amenez la personne à proposer des solutions pour la responsabiliser
- Laissez toujours le choix à votre interlocuteur, proposez plusieurs solutions, plusieurs alternatives pour lui permettre d'avoir le sentiment de maîtriser la situation
- N'abordez plus le passé avec votre interlocuteur
- Abordez le parcours futur, centrez vous sur l'avenir
- Synthétisez les grandes étapes abordées et les solutions trouvées, puis clôturez en réitérant votre confiance en l'avenir

### Quelques phrases qui sortent de l'embarras



Je respecte votre choix  
C'est votre opinion  
Vous avez le droit de penser cela  
Je comprends que vous soyez...  
Rassurez-vous  
Comment puis-je vous aider?  
Je suis à votre écoute



Vous avez tort  
Calmez-vous  
Ne vous énervez pas