



PUBLIC

Personnels soignants
et administratifs



PRÉ-REQUIS

Aucun



DURÉE

2 jours - 14 heures



MODALITÉS

Présentiel



TYPE DE VALIDATION

Attestation de fin de formation
Certificat de réalisation

» CONTEXTE

- Successivement constatée par l'Observatoire pour la sécurité des médecins et l'Observatoire national des violences en milieu hospitalier, l'insécurité croissante des professions de santé inquiète les pouvoirs publics.
- Cette formation se fixe comme objectif de donner des clés, aux professionnels de santé, pour mieux gérer les situations d'agressivité, de conflit et de violence avec les usagers et les familles.

» RÉSULTATS ATTENDUS ET OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Comprendre l'origine des situations de conflit et de violence
- Analyser leurs réactions face à l'agressivité et aux conflits
- Renforcer leur capacité relationnelle envers les usagers, les familles.

» METHODES PEDAGOGIQUES

- Exposés théoriques ; études de cas ; mises en situation ; discussions ; analyses ; travail en sous-groupe. Un livret pédagogique sera remis à chaque stagiaire.



DATES ET LIEUX

A Définir - dans vos locaux



TARIFS

NOUS CONSULTER



INTERVENANT

Jean Marc MARTIN

Communication interpersonnelle,
prévention et gestion du stress,
gestion des conflits et émotions



Lieux aménagés et modalités adaptées
pour faciliter l'accès et l'usage aux
personnes en situation de handicap.

PROGRAMME

LES SITUATIONS CONFLICTUELLES

- L'origine des situations difficiles
- La place du patient ou du résident et la place du soignant
- Les attitudes face au respect du cadre et des règles
- Gérer les attentes et insatisfactions du patient ou du résident et des familles

L'ORIGINE PSYCHOLOGIQUE DES CONFLITS

- Les sources de l'agressivité
- Quatre attitudes face à la difficulté : fuite, manipulation, agressivité, assertivité
- Les comportements passifs (ne rien faire, sur-adaptation, agitation, violence) et leur origine
- La notion de jeux psychologique (conflits relationnels)
- Les options de traitement des jeux psychologiques
- Les conflits liés à l'institution
- Connaissance et gestion des émotions

MIEUX GERER L'AGRESSIVITE ENGENDRANT CONFLITS ET VIOLENCES

- Connaître ses points faibles et gérer sa propre agressivité
- Gérer l'agressivité, retentissement de l'agressivité
- Attitudes générant l'agressivité
- Les attitudes non verbales et les comportements permettant de diminuer l'agressivité
- Éléments de gestion du stress et des émotions
- Les personnalités difficiles (repérage, attitudes de renforcement, attitudes aidant)
- Incivilités, agressivité et violence : comment réagir ?

LES TECHNIQUES DE COMMUNICATION ADAPTEES A LA GESTION DES SITUATIONS DIFFICILES

- Améliorer son écoute
- Aider la personne à formuler son insatisfaction, poser les bonnes questions
- Aider la personne à poser une demande
- Apprendre à accepter une critique
- Formuler une critique
- Rappeler le cadre, demander à quelqu'un de modifier son comportement
- Retours aux équipes
- Que faire après une crise importante : gestion du stress, des émotions, transmissions, analyse de l'événement