

Action de formation DPC N° 25032325013



PUBLIC

Tout professionnel (Action DPC pour IDE et AS)



PRÉ-REQUIS

Aucun



DURÉE

2 jours - 14h



MODALITÉS

Présentiel



TYPE DE VALIDATION

Certificat de réalisation
Attestation de fin de formation



N° Habilitation Sud Management : 2503.
Cette action s'inscrit dans le cadre de l'orientations prioritaire **N° 295 Gestion de l'agressivité du patient et de son entourage** (Arrêté du 07/09/2022)

» CONTEXTE

Le personnel des établissements est de plus en plus confronté à l'agressivité.

La manière d'accueillir et de communiquer peut atténuer ou au contraire amplifier, par effets de miroir, les tensions des usagers/patients dans les différentes situations de prise en charge et d'attente.

Une réflexion sur ses propres attitudes et sur les lignes de conduites individuelles et collectives est nécessaire pour développer des réponses professionnelles, adaptées aux différentes situations rencontrées.

» RÉSULTATS ATTENDUS

Avoir une relation adaptée à la violence et à l'agressivité.

» OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Repérer les situations à risque d'agressivité et de violence
- Identifier les sources et les mécanismes de l'agressivité et de la violence
- S'approprier des techniques relationnelles pour prévenir l'agressivité
- Communiquer de façon adéquate pour répondre à un comportement agressif
- Gérer les comportements des patients et/ou des usagers sous l'emprise de la colère
- Gérer leurs émotions, leur stress ou leurs peurs ;
- Évacuer les tensions, les doutes, le stress générés par des situations professionnelles vécues douloureusement.
- Intervenir en équipe interdisciplinaire dans la prise en charge du patient agressif

» MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Méthode active et participative
- Apports théoriques - Témoignages des participants à partir de la diversité des situations - Travaux en sous-groupes et analyse en grand groupe - Jeux de rôle et débriefing à partir d'une grille d'auto-évaluation - Echanges et analyse - Exercices de communication à partir d'une étude de cas - Expérimentation des techniques de communication non violente
- Remise d'un livret pédagogique



DATES ET LIEUX

A Définir - dans vos locaux



TARIFS

Nous consulter



INTERVENANT

Claudine CARILLO , psychologue
Ou
Daniel ORTEGA , psychologue du travail



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

PROGRAMME

Jour 1

Repérer les situations à risque d'agressivité et de violence

- La violence et l'agressivité dans le secteur de la santé
- Les facteurs de tensions
- Les facteurs sociétaux générateurs d'agressivité

Repérer les sources et mécanismes de l'agressivité et de la violence

- Fondement et mécanismes de l'agressivité
- Facteurs et « déclencheurs » de l'agressivité
- Les signes annonciateurs de l'agressivité
- Les représentations individuelles sur les comportements agressifs et les conflits relationnels
- Les répercussions de l'agressivité sur les professionnels

S'approprier les techniques relationnelles pour prévenir l'agressivité

- Repérer, anticiper et prévenir l'agressivité à partir de signes avant-coureurs.
- Les attitudes préventives permettant de désamorcer les tensions
- Repérer ses propres attitudes dominantes dans la relation à l'autre

Communiquer de façon adéquate pour répondre à un comportement agressif

- Communiquer sans juger
- Les attitudes relationnelles qui bloquent l'échange et celles qui le favorisent
- Rester accueillant et bienveillant malgré les comportements agressifs
- Faire baisser les tensions et l'intensité émotionnelle en situation d'agressivité
- Analyser les effets positifs et négatifs de ses propres attitudes

Jour 2

Gérer les comportements des patients et/ou usagers sous l'emprise de la colère

- Les attitudes sécurisantes, la posture professionnelle et les techniques de communication adaptées, la juste distance. (Analyse des attitudes relationnelles selon Porter)
- Communication verbale et non verbale
- Attitudes d'écoute
- Maintien des marques distinctives de respect de l'autre
- Outils de connaissance de soi dans l'interaction soignant-soigné

S'approprier une méthode de traitement de l'agressivité

- Recadrer le problème et lui enlever tout caractère passionnel
- Formuler des demandes sans blesser (Communication non Violente selon Rosenberg))
- Distinguer les observations des jugements
- Intervenir dans un conflit en trouvant une attitude non partisane
- Acquérir de l'assurance et du charisme avec respect et sans agressivité

Gérer ses émotions, son stress ou sa peur

- Gestion de ses émotions et de sa propre peur dans les situations de tension.
- Les processus complexes de transfert et de projection qui interagissent dans la relation.
- Les limites individuelles.
- La maîtrise des émotions

Evacuer les tensions, les doutes, le stress généré par des situations professionnelles vécues douloureusement

- Les réactions face au stress :
Les méthodes pour se ressourcer et optimiser son potentiel.

Intervenir en équipe interdisciplinaire, dans la prise en charge d'un patient agressif

- La prise en charge du patient et le travail en équipe interdisciplinaire : Coordination et cohérence.
- L'analyse collective des situations difficiles.