

Gestion de l'agressivité

Fiche technique

Secteurs

Tous secteurs

Public

Tout salarié confronté à l'agressivité des patients, familles, personnes âgées, malades... et faisant partie de structures uniquement de moins de 50 salariés

Durée

3 jours en présentiel (2 j+1j)

Organisme de formation

☞ TLC

Lieux & dates

☞ Groupe 1

LILLE

Les 9 & 10 mars 2023

+ Le 3 avril 2023

☞ Groupe 2

ARRAS

Les 8 & 9 juin 2023

+ Le 30 juin 2023

☞ Groupe 3

LILLE

Les 11 & 12 sep. 2023

+ Le 2 octobre 2023

☞ Groupe 4

ARRAS

Les 2 & 3 oct. 2023

+ Le 16 octobre 2023

Interlocuteur Opcos Santé

Hervé Picotin

hervé.picotin@opco-sante.fr

Contexte

Les salariés de structures accueillant et accompagnant des publics (patients, familles, personnes âgées, malades...), subissent de plus en plus d'agressivité, de la part des personnes qu'ils accompagnent.

Elles se manifestent sous forme verbale (incivilités, injures) ou physique. Des passages à l'acte sont également à déplorer, dans les cas extrêmes.

Les professionnels en souffrent, car ces situations dégradent fortement leurs conditions de travail et génèrent un fort sentiment d'impuissance, débouchant sur une usure professionnelle.

Cette formation doit permettre à ces professionnels de comprendre les mécanismes déclencheurs de l'agressivité, mais aussi d'adopter des comportements verbaux et non verbaux adéquats, afin de désamorcer un conflit et se protéger.

Objectifs

Module 1 : Face à l'agressivité des patients, des usagers et des familles, une communication à soigner

- ☞ Identifier et comprendre les phénomènes d'agressivité et de violence comme modes de communication ;
- ☞ Identifier les facteurs déclencheurs des situations d'agressivité et de violence ;
- ☞ Se sensibiliser à une démarche de communication non violente et de gestion des conflits ;
- ☞ Gérer ses propres émotions et adapter son comportement à celles de son interlocuteur ;
- ☞ Identifier quelques outils de gestion de conflits en face à face et à distance (par téléphone, mail ou sur internet (réseaux sociaux)).

Module 2 : Introduction à la Self défense (Optionnel)

- ☞ Cerner et s'approprier le cadre juridique lié à l'auto-défense ;
- ☞ Savoir se positionner en toute sécurité et gérer son environnement d'intervention ;
- ☞ Savoir réagir et se dégager des différentes saisies « types » dans le respect de la législation ;
- ☞ Se protéger dans le respect de la législation

Prérequis

Module 1 : aucun pré-requis

Module 2 : avoir suivi le module 1

Contenu

Module 1 : Gestion de l'agressivité (2 jours)

- Reconnaître et appréhender le phénomène agressif
- Les situations conflictuelles

- Les facteurs déclencheurs
- L'analyse de la situation de crise
- Mise en œuvre de stratégies et d'outils favorisant une gestion de l'agressivité
- Se doter de méthodes et d'outils afin de répondre de façon appropriée et prévenir les situations d'agressivité en ESMS (écoute, assertivité, DESC ...)
- La communication non verbale
- La communication en équipe : face à l'agression, je ne suis pas seul(e)
- Mise en place de techniques de communication, destinées à gérer les situations difficiles, en face à face et par téléphone
- Gestion de l'agressivité par téléphone
- Gestion de l'agressivité virtuelle (mails, commentaires sur les réseaux sociaux)

Module 2 : Introduction à la Self Défense (1 jour)

- Le cadre juridique lié à l'autodéfense
- Ethique et dignité de la personne : le cadre légal d'une agression dans le secteur hospitalier
- Conduite à adopter en cas de comportements dangereux et agressifs d'un patient (techniques de self défense)
- Maîtriser les dégagements sur une agression physique dangereuse
- Intégrer les attitudes et placements de sécurité stratégiques