

01

Gestion de l'agressivité (patients – usagers – familles), communication non violente

Fiche technique

Secteurs

Tous secteurs

Public

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

Durée

3 jours

Organisme de formation

☞ TLC

Lieux & dates

☞ Groupe 1

Paris intra muros

Les 11 & 12 mars 2024

+ Le 25 mars 2024

☞ Groupe 2

Paris intra muros

Les 13 & 14 mai 2024

+ Le 27 mai 2024

☞ Groupe 3

Paris intra muros

Les 3 & 4 juin 2024

+ Le 17 juin 2024

☞ Groupe 4

Paris intra muros

Le 16 septembre 2024

+ Le 17 septembre 2024

+ Le 1er octobre 2024

☞ Groupe 5

Paris intra muros

Les 7 & 8 oct. 2024

+ Le 4 novembre 2024

Interlocuteur Opcos Santé

Laurence SERRES

laurence.serres@opco-sante.fr

01 46 00 41 39

Intervenants

☞ Vincent SEZILLE

☞ Michel BROY

Contexte

Les salariés de structures accueillant et accompagnant des publics (patients, familles, personnes âgées, malades...), subissent de plus en plus en 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.

- ☞ 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

Aucun prérequis n'est demandé

Contenu

Module 1 : Gestion de l'agressivité

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

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