

08

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

Fiche technique

Secteurs

Tous secteurs

Public

Tout professionnel en contact avec les patients, usagers et les familles

Durée

3 jours (module 1 : 2 jours - module 2 optionnel : 1 jour)

Organisme de formation

☞ SUD MANAGEMENT

Date limite d'inscription

28/06/2024

Lieux & dates

☞ Groupe 1

Rodez

Du 25 au 27 mars 2024

☞ Groupe 2

Tarbes

Du 21 au 23 mai 2024

☞ Groupe 3

Carcassonne

Les 10 & 11 juin 2024

+ Le 13 juin 2024

☞ Groupe 4

Mende

Du 22 au 24 avr. 2024

Interlocuteur Opcos Santé

fcoccitanie@opco-sante.fr

Interlocuteur OF

Claire Sarrazin

c.sarrazin@sudmanagement.fr

05.53.48.41.46

Intervenants

☞ Sébastien SAVIGNI

Intervenant module 1

☞ Dany BERTRAND

Intervenant module 2

Contexte

Les professionnels de santé sont régulièrement confrontés à différentes formes d'agressivité et de violence de la part des publics accueillis ou de leurs proches. En 2019 plus de 26060 agressions ont été signalées en France (observatoire national des violences en milieu de santé).

Pour travailler dans les meilleures conditions, il est nécessaire d'appréhender les mécanismes déclencheurs de l'agressivité, d'être en mesure d'adapter son comportement pour désamorcer le conflit, mais aussi intervenir pour se protéger en cas d'agression.

La gestion de l'agressivité et de la violence dans les établissements sanitaires, sociaux et médico-sociaux s'inscrit dans le cadre de la bienveillance des usagers et en lien avec les Recommandations de Bonnes Pratiques de l'ANESM / HAS. Ces situations de violence et d'agressivité nécessitent pour les professionnels de réfléchir à leurs origines, aux facteurs déclencheurs, à leurs mécanismes, pour mieux les prévenir et adapter leur positionnement professionnel et leur capacité à faire face à ces comportements.

Afin de prévenir et gérer ces situations, les équipes doivent mener une réflexion pour faire évoluer les pratiques professionnelles de chacun, notamment, en mettant en place des outils et en adaptant sa communication.

En complément, il peut être utile de connaître les techniques de défense et de maîtrise adaptées à son environnement professionnel, afin de conserver une attitude humaine et bienveillante auprès des publics accueillis et des familles.

Vidéo de présentation :

https://youtu.be/Dm45_JDOAUY

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
- ☞ Repérer les mécanismes limitants et facilitants dans la relation à l'autre et déclencheurs de situation de violence et d'agressivité
- ☞ Identifier les mécanismes de la communication ainsi que leurs axes d'amélioration personnels
- ☞ Expliciter les étapes du protocole de la Communication Non Violente et de gestion des conflits
- ☞ S'approprier les clefs de ces techniques pour développer de nouveaux réflexes pour chaque situation délicate
- ☞ Acquérir des outils afin de maîtriser les situations les plus couramment rencontrées
- ☞ Apprendre à réguler ses émotions et son stress et adapter son comportement

Module 2 (optionnel) : Introduction à la Self défense

- ⇒ Acquérir des connaissances sur la violence (cadre légal, contexte...)
- ⇒ Gérer l'environnement : sécuriser les patients, usagers, public...
- ⇒ Savoir utiliser son corps autrement que par l'utilisation de la force physique
- ⇒ Maîtriser les techniques de défense et de neutralisation dans le respect de la législation

Prérequis

Aucun

Contenu**Module 1 : Face à l'agressivité des patients, des usagers et des familles, une communication à soigner****Jour 1 :****Phénomènes d'agressivité et facteurs déclencheurs**

- ⇒ Clarification des concepts et des représentations
- ⇒ L'agressivité et la violence dans l'établissement : le vécu des professionnels, le seuil de tolérance de chacun
- ⇒ Définitions des notions : Incivilité, Violence, Agressivité, Colère, Hostilité, Maltraitance, Insécurité, Conflit
- ⇒ Les mécanismes de la violence et de L'agressivité
- ⇒ Les facteurs déclenchants
- ⇒ La spécificité des milieux sanitaires, sociaux et médicaux sociaux
- ⇒ Nature et causes de l'agressivité et de la violence
- ⇒ Repérage de la montée en tension d'un patient, usager / d'un proche
- ⇒ Attitudes et comportements face à l'agressivité
- ⇒ Discerner la place des émotions, des pensées et des comportements
- ⇒ Pratiquer la double écoute et questionner son interlocuteur sur ses besoins, la métacommunication au service de la solution.
- ⇒ Découvrir les 4 temps de la CNV
- ⇒ Prendre en compte ses émotions et ses besoins pour « parler vrai »
- ⇒ Travailler la formulation positive la reformulation et le questionnement

Jour 2 :**Techniques de communication non violente et de gestion des conflits**

- ⇒ Confronter ses représentations sur l'agressivité et de la violence
- ⇒ Conscientiser les interactions,
- ⇒ Travailler l'adaptation
- ⇒ Repérer les bonnes pratiques et les erreurs à éviter
- ⇒ Préparation de scénario de mise en situation
- ⇒ Approche des méthodes DESC et MENTOR
- ⇒ Evaluation du transfert possible sur le terrain et de ses axes personnels d'amélioration

Module 2 (optionnel) : Introduction à la Self défense

Cette action est basée sur l'interactivité et la participation des stagiaires pour s'approprier les techniques à visée dissuasives, préventives, défensives ou

neutralisantes.

Jour 3 :

- ➡ Cerner le cadre juridique lié à l'auto défense
- ➡ Se sécuriser et sécuriser son environnement
- ➡ Maitriser les techniques de défense
 - Se défendre : Savoir réagir et se dégager des différentes saisies « types » dans le respect de la législation.
 - Eviter une agression : A mains nues, Coup de pieds, Coups de poing, Avec objet (armes, mobilier, ...)
 - Se protéger de son agresseur :Comment se libérer d'une saisie aux poignets, aux épaules