Gestion de l'agressivité module 1 : Optimiser sa communication pour faire face à l'agressivité des patients, des usagers, des familles

Fiche technique

Secteurs
Tous secteurs

Public
Tout professionnel en contact avec les patients, les usagers et leur famille

Durée
2 jours

Organisme de formation
➲ PERINOVE

Date limite d'inscription
28/04/2023

Lieux & dates

➲ **Groupe 1**
Ancenis
Les 1er & 2 juin 2023

➲ **Groupe 2**
Angers
Les 25 & 26 sep. 2023

➲ **Groupe 3**
La Roche sur Yon
Les 12 & 13 oct. 2023

Interlocuteur Opco Santé

ac-cpdl@opco-sante.fr
02 40 89 03 43

Contexte

La thématique de l'agressivité est souvent à l'ordre du jour des réunions d'équipe ou des réunions institutionnelles dans les établissements et services médico-sociaux. De plus en plus présente dans les établissements du secteur social et médico-social, la question de la violence et de l'agressivité interpelle et questionne les professionnels. Ces derniers, sont souvent démunis face à ces situations. Ils sont à la recherche d'outils et de repères pour appréhender ces nouvelles réalités professionnelles avec plus de sérénité.
Comprendre le comportement agressif, violent ou défensif, percevoir les prémices du déclenchement de manifestations de violence afin de les désamorcer et d'éviter une escalade, identifier les situations à risques, les facteurs déclenchant et les interactions personnelles ou professionnelles qui peuvent les potentialiser permettront aux professionnels de mettre en œuvre des actions de prévention, de communication et d'interventions non-violentes et bienveillantes.

Objectifs

1. Identifier et comprendre les phénomènes d'agressivité et de violence comme mode de communication.
2. Identifier les facteurs déclencheurs des situations d'agressivité et de violence.
3. Gérer ses propres émotions et adapter son comportement face à son interlocuteur.
4. Se sensibiliser à une démarche de communication non violente et de gestion de conflits.

Identifier quelques outils de gestion de conflits en face à face et à distance

Prérequis

Pas de pré-requis

Contenu

Jour 1 :
Les définitions de la violence
Les différents modes d'expression de l'agressivité.
L'intention agressive.
Le triangle de Karpman : Identifier les rôles persécuteur-sauveur-victime
les différentes étapes d'une situation de conflit entre 2 personnes.
Les déterminants et les facteurs générateurs d'agressivité et violence.
Les attitudes pour désamorcer l'agressivité.

Jour 2 :
Identifier et comprendre ses émotions

Utiliser l'intelligence émotionnelle au travers de la « juste » posture.
Les positions de vie de l'analyse transactionnelle.
Les bases d'une communication non violente
S'affirmer dans le respect d'autrui : le concept de l'assertivité.
Les styles de réponse possible face à une personne agressive avec la méthode de Thomas Kilman.
Faire face à une situation d'agressivité avec la méthode ERIC.
Stratégies et attitudes à privilégier en face à face : Les attitudes et modes de communication à privilégier (savoir-faire et savoir être).