

 2 jours - 14 heures

Le DE LA FORMATION

A partir des questions et des études de cas apportées par les participants, cette formation permet de :

- Mieux évaluer les situations potentiellement dangereuses et savoir les désamorcer
- Mieux connaître les stratégies défensives des patients et des professionnels dans les situations de travail


PUBLIC

- Tout public.

CONCEPTEUR / INTERVENANTS

- **Concepteur** : Cadre de santé formateur
- **Intervenants** : Cadres de santé, psychiatres, psychologues de la CUMP, psychologues du travail

Cette formation est aussi disponible...

 Sur-mesure

Autres formations

- ▶ Mieux communiquer avec les patients et gérer les situations difficiles
- ▶ Maîtrise physique du patient agressif
- ▶ Prévention et prise en charge du burn-out
- ▶ Gestion du stress

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Savoir identifier les types d'agressivité ou de violence et leurs conséquences
- Reconnaître les facteurs et comportements qui induisent les situations à risque afin de pouvoir les désamorcer
- Être en mesure d'analyser son propre rapport et sa contribution face aux incivilités et à l'agressivité
- Développer son aisance relationnelle et des stratégies individuelles / collectives pour prévenir et réguler au mieux ces situations

DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

ACTUALISATION DES CONNAISSANCES SUR LA COMMUNICATION INTERPERSONNELLE : VERBALE ET NON VERBALE

LES CONCEPTS D'INCIVILITÉS, D'AGRESSIVITÉ ET DE VIOLENCE

- Agressivité volontaire, involontaire
- Les facteurs et les risques les plus fréquents
- Les manifestations et les différentes phases de ces comportements
- La prévention et la régulation de ces situations

LES CONFLITS, LES REFUS ET LES OBJECTIONS

- Définitions et typologie
- Attitudes et comportements
- Désamorcer et maîtriser (techniques de négociation)

LES OBSTACLES À L'ÉCOUTE ET LES ATTITUDES AIDANTES (PORTER, C. ROGERS)

L'ÉCOUTE ACTIVE

- Savoir écouter, faire exprimer et poser des limites (notion de « juste distance relationnelle » ou « juste proximité »)
- L'apaisement émotionnel (désarmer la colère d'autrui, faire face aux critiques)
- La contenance (calmer et rassurer)

L'INTÉGRATION DES PROCHES AU PROCESSUS DE SOIN POUR AMÉLIORER LA QUALITÉ DE LA PRISE EN SOINS

- Le rôle de chacun (le professionnel / le proche) dans une recherche de complémentarité
- Le repérage des informations nécessaires à la régulation de l'agressivité

LES SITUATIONS DE CRISE ET LES POSSIBILITÉS D'INTERVENTION

- Le stress de l'hospitalisation et la notion de chronicité
- La peur de la souffrance, des traitements lourds, de la perte d'autonomie, du handicap et de la mort
- L'incompréhension des démarches
- Les différences culturelles
- La régulation de l'anxiété et des conflits

LES IMPACTS DE L'ANNONCE DU DIAGNOSTIC DE MALADIE CHRONIQUE ET DE MALADIE GRAVE SUR L'AGRESSIVITÉ

LES STRATÉGIES DÉFENSIVES DES PATIENTS ET DES PROFESSIONNELS DANS LES SITUATIONS DE TRAVAIL

ANALYSE DES DIFFÉRENTS MÉCANISMES DE DÉFENSE PRÉSENTS

DÉMARCHE PÉDAGOGIQUE

- Diaporama d'animation
- Études de cas, questions/réponses, échanges et analyse de pratiques
- Livret pédagogique reprenant l'ensemble des contenus de la formation, remis à chaque participant

ÉVALUATION ET TRAÇABILITÉ

- Attestation de formation avec auto-évaluation sur objectifs pédagogiques personnels
- Feuille d'émargement des participants