

PREVENIR ET GERER LES SITUATIONS D'AGRESSIVITE ET DE CONFLIT

DCB005

Public

Tout(e) professionnel(le) intervenant en établissement sanitaire/ médico-social

Pré-requis

Aucun

Durée

2 jours - 14 heures

Modalités

Présentiel

 Lieux aménagés et modalités adaptées pour faciliter l'accès et l'usage aux personnes en situation de handicap

Type de validation

Certificat de réalisation et Attestation de fin de formation

Dates et lieux

A Définir - dans vos locaux

Intervenant

Consultant(e) en communication interpersonnelle, management et développement personnel. Intervenant(e) en thérapie sociale.

Tarifs

NOUS CONSULTER

Contexte

Successivement constatée par l'Observatoire pour la sécurité des médecins et l'Observatoire national des violences en milieu hospitalier, l'insécurité croissante des professions de santé inquiète les pouvoirs publics.

Cette formation se fixe comme objectif de donner des clés, aux professionnels de santé, pour mieux gérer les situations d'agressivité et de conflit interpersonnel et avec les usagers et familles

Résultats Attendus

- Prévenir et gérer les situations d'agressivité et de conflit au sein de l'équipe de travail et auprès du patient / usager et des familles

Objectifs Pédagogiques

- Comprendre l'origine des situations de conflit et de violence
- Analyser leurs réactions face à l'agressivité et aux conflits
- Renforcer leur capacité relationnelle envers les usagers, les familles.

Méthodes Pédagogiques

- Cette formation fait une large part à l'analyse partagée des situations. Elle est fondée sur des méthodes de pédagogie active : analyse collective et individuelle, travaux de sous-groupes, études de cas, jeux de rôles
- Remise d'un livret participant

PREVENIR ET GERER LES SITUATIONS D'AGRESSIVITE ET DE CONFLIT

DCB005

Programme

§ LES SITUATIONS CONFLICTUELLES

- L'origine des situations difficiles
- La place du patient ou du résident et la place du soignant
- Les attitudes face au respect du cadre et des règles
- Gérer les attentes et insatisfactions du patient ou du résident et des familles

§ L'ORIGINE PSYCHOLOGIQUE DES CONFLITS

- Les sources de l'agressivité
- Quatre attitudes face à la difficulté : fuite, manipulation, agressivité, assertivité
- Les comportements passifs (ne rien faire, sur-adaptation, agitation, violence) et leur origine
- La notion de jeux psychologique (conflits relationnels)
- Les options de traitement des jeux psychologiques
- Les conflits liés à l'institution
- Connaissance et gestion des émotions

§ MIEUX GERER L'AGRESSIVITE ENGENDRANT CONFLITS ET VIOLENCES

- Connaître ses points faibles et gérer sa propre agressivité
- Gérer l'agressivité, retentissement de l'agressivité
- Attitudes générant l'agressivité
- Les attitudes non verbales et les comportements permettant de diminuer l'agressivité
- Éléments de gestion du stress et des émotions
- Les personnalités difficiles (repérage, attitudes de renforcement, attitudes aidantes)
- Incivilités, agressivité et violence : comment réagir ?

§ LES TECHNIQUES DE COMMUNICATION ADAPTEES A LA GESTION DES SITUATIONS DIFFICILES

- Améliorer son écoute
- Aider la personne à formuler son insatisfaction, poser les bonnes questions
- Aider la personne à poser une demande
- Apprendre à accepter une critique
- Formuler une critique
- Rappeler le cadre, demander à quelqu'un de modifier son comportement
- Retours aux équipes
- Que faire après une crise importante : gestion du stress, des émotions, transmissions, analyse de l'événement