

Prévenir et gérer l'agressivité et la violence en milieu hospitalier

Cours Pratique de 3 jours

Réf : AVH - Prix 2023 : 1 310€ HT

La gestion de l'agressivité et de la violence des patients s'inscrit autant dans le cadre de la bienveillance des usagers que dans celui de la prévention des RPS des professionnels. C'est en comprenant mieux les différents mécanismes de cette violence que nous pouvons tenter de la prévenir et d'y faire face.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation l'apprenant sera en mesure de :

Comprendre et analyser les processus et facteurs d'agressivité et de violence

Acquérir des techniques permettant de gérer des situations de violence et d'agressivité

Appréhender l'agressivité en milieu d'accompagnement et de soins

Réagir en professionnel en utilisant l'empathie, l'écoute et l'affirmation de soi

Utiliser la Communication NonViolente (CNV)

TRAVAUX PRATIQUES

Approche pédagogique complétée par une activité d'analyse des pratiques et de mise en situation.

LE PROGRAMME

dernière mise à jour : 05/2022

1) Mieux cerner les représentations individuelles

- Les relations conflictuelles.
- L'agressivité aux différents âges de la vie.
- Recevoir l'agressivité : qu'est-ce qui en nous est "touché" par l'agressivité ? Par la violence ?
- Premières pistes explicatives.
- Les sources de conflit dans la communication.

Mise en situation : Mises en situation d'écoute et de non écoute.

2) Appréhender les spécificités de l'agressivité dans le domaine du soin

- L'agressivité en milieu d'accompagnement et de soins.
- Les conséquences de manifestations de violence sur la prise en charge.
- L'agressivité et les relations au sein de l'équipe.
- Les populations "sensibles" et les "personnalités difficiles".
- Prévenir la violence.

Mise en situation : Analyse de situations en se mettant alternativement dans la peau du professionnel et de l'accompagné.

3) Etre en mesure de trouver son style relationnel pour prévenir les conflits

- Trouver son positionnement : l'empathie et l'auto-empathie, l'affirmation de soi.
- Dire ses ressentis négatifs.
- Développer la "co-communication" : accepter la situation bipartite pour élaborer des solutions ensemble.

PARTICIPANTS

Tous les professionnels exerçant en milieu hospitalier.

PRÉREQUIS

Aucune connaissance particulière.

COMPÉTENCES DU FORMATEUR

Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours qu'ils enseignent. Ils ont au minimum cinq à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques...

Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : aides audiovisuelles, documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices pour les stages pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation.
- À l'issue de chaque stage ou séminaire, ORSYS fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques.
- Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est fournie en fin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le stagiaire a bien assisté à la totalité de la session.

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Vous avez un besoin spécifique d'accessibilité ? Contactez Mme FOSSE, référente handicap, à l'adresse suivante psh-accueil@orsys.fr pour étudier au mieux votre demande et sa faisabilité.

- Réagir en professionnel et non comme dans la vie courante. La notion d'éthique.

Exercice : Travail en groupe sur la verbalisation et la clarification des ressentis d'une expérience de colère jamais verbalisée.

4) Mettre en pratique les nouveaux outils de communication

- La communication pour prévenir le conflit.
- Différentes formes de la communication : verbale, non verbale, écrite, orale, etc.
- La qualité de l'écoute.
- Les attitudes à privilégier : l'attitude physique, le regard, le toucher...
- Découvrir la Communication Non Violente (CNV).

Mise en situation : Exercices pratiques sur la communication. Mise en application de la CNV.

5) Cerner les pratiques attendues face à une situation de violence

- Gérer une situation de violence.
- Attitudes à privilégier : consignes, que dire à la personne violente, comment (et qui) appeler à l'aide... ?
- L'accompagnement humain du professionnel victime de violences.

Réflexion collective : Échanges autour d'exemples cliniques tirés de la pratique sur le terrain.

LES DATES

CLASSE À DISTANCE

2023 : 16 août, 22 nov.

PARIS

2023 : 22 nov.