SUD FORMATIONS SANTÉ



PRÉVENIR ET GÉRER LES SITUATIONS D'AGRESSIVITÉ DES PATIENTS ET LEURS FAMILLES

Public
Personnels soignants et administratifs

Pré-requis
Aucun

Modalités
Présentiel

Durée
2 jours – 14 heures

DATES & LIEUX

A définir dans vos locaux

INTERVENANTS

Formateur en gestion des situations de conflits et d'agressivité

VALIDATION

Certification de réalisation
Attestation de fin de formation

TARIFS

Nous consulter

DAP027

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

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 GÉRER L'AGRESSIVITÉ 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 ADAPTÉES 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

RÉSULTATS ATTENDUS

- Donner des clés, aux professionnels de santé, pour mieux gérer les situations d'agressivité, de conflit et de violence avec les usagers et les 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

- Exposés théoriques, études de cas, mises en situation, discussions, analyses, travail en sous-groupe
- Un livret pédagogique sera remis à chaque stagiaire

ACCESSIBILITÉ



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