SUD FORMATIONS SANTÉ



INCIVILITÉ, AGRESSIVITÉ ET VIOLENCE

Public
Tout(e) professionnel(le) intervenant en établissement sanitaire/ médico-social au contact du public

Pré-requis
Aucun

Modalités
Présentiel

Durée
2 jours – 14 heures

DATES & LIEUX

A définir dans vos locaux

INTERVENANTS

Hélène FAUCON-MARTIN
Formatrice en Management et Communication en établissements sanitaires et médico-sociaux

VALIDATION

Certification de réalisation
Attestation de fin de formation

TARIFS

Nous consulter

DCB004

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

PROGRAMME

TYPOLOGIE DES INCIVILITÉS, FACTEURS DÉCLENCHEURS

- Les types d'incivilités et leurs causes
- Repérer les différentes typologies d'incivilités
- Identifier les situations et les facteurs qui suscitent l'insatisfaction et la colère

COMPORTEMENTS, TECHNIQUES POUR PRÉVENIR, APAISER ET GÉRER LES SITUATIONS AGRESSIVES

- Les actions/solutions pour éviter/gérer les situations d'agressivité et d'incivilités
- Repérer les comportements permettant d'apaiser une relation tendue
- Repérer les techniques de communication adaptées
- Se centrer sur les limites de sa mission, son rôle
- Repérer les signaux annonciateurs chez son interlocuteur
- Comprendre le processus d'escalade de l'agressivité pour mieux désamorcer
- Identifier les rapports de force potentiels
- Identifier les besoins fondamentaux dans la relation
- La gestion de ses propres émotions
- Identifier et gérer ses émotions pour mieux agir
- Observer son propre vécu face à l'agression (représentation, émotion...)
- Auto-évaluer ses attitudes
- Mises en pratique
- Comment faire face et gérer professionnellement une situation agressive ?
- Mettre en place les techniques de communication : observer, écouter, conserver le lien, s'engager dans la solution...
- Conserver sa stabilité émotionnelle (posture, respiration, mental)

MISES EN PRATIQUE

- Les types d'incivilités et leurs causes
- Comment faire face et gérer professionnellement une situation agressive ?
- Mettre en place les techniques de communication : observer, écouter, conserver le lien, s'engager dans la solution...
- Conserver sa stabilité émotionnelle (posture, respiration, mental)

PRÉCAUTIONS A PRENDRE APRÈS UNE SITUATION D'AGRESIVITÉ PHYSIQUE

- Faire face après une agression
- Les solutions administratives et juridiques
- Procédures psychologiques

PRÉVENIR LES SITUATIONS DÉLICATES

- Les protocoles, tribunal des élèves = séance de régulation animée par les participants
- Génération XY, groupe constitué de jeunes et de seniors. Dynamique des groupes en général positif ou négatif
- Être en capacité de prendre du recul et de se remettre en question à travers une situation générant un conflit
- Poser le cadre, la sanction éducative, de la charte d'engagement mutuel (bonnes pratiques), le collectif et l'individuel

RÉSULTATS ATTENDUS

- Prévenir et gérer les situations d'incivilités et d'agressivité rencontrées au contact du public (patient/usager/résident/familles)

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Repérer les différents types d'incivilités, les facteurs déclencheurs
- Induire des relations de civilité par des comportements adaptés
- Identifier ses propres réactions face à l'agressivité
- Faire face et gérer professionnellement les situations d'agressivité par des techniques de communication adaptées
- Récupérer sa sérénité après une manifestation d'incivilité
- Prévenir les situations à risques
- Gérer en cohérence d'équipe les situations

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Cette formation fait une large part à l'analyse partagée des situations, à leur diagnostic et à l'apport de réponses adaptées aux situations d'incivilités et d'agressions. Elle est fondée sur des méthodes de pédagogie active : analyse collective et individuelle, travaux de sous-groupes, études de cas, jeux de rôles. Chaque mise en situation sera analysée par le groupe. Le formateur en réalisera la synthèse et complétera par des apports conceptuels et méthodologiques

ACCESSIBILITÉ



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