

FICHE PROGRAMME

FORMATION : « PREVENIR LE RISQUE D'AGRESSIVITE EN OPTIMISANT SA COMMUNICATION »

Code : DP007

Date de dernière mise à jour : 19/08/2023

Durée : 2 jours - 14 heures

La communication est au centre des relations interpersonnelles et impacte fortement la qualité de la prise en soins. Face à des situations de tension ou d'agressivité des patients ou leur entourage, les professionnels des milieux de soins se sentent parfois démunis.

Cette formation apporte un éclairage sur ce qui se joue dans la relation avec le patient, les attentes, besoins et peurs du patient, et surtout des moyens de compréhension et d'outils pour développer des échanges efficaces.

Objectifs généraux professionnels : permettre aux stagiaires d'adapter leur positionnement ainsi que leur communication pour améliorer leur relation avec les usagers et prévenir le risque de conflit.

Objectifs pédagogiques : à l'issue de la formation le stagiaire saura :

- définir l'agressivité et ses facteurs de risques
- comprendre les enjeux d'une communication adaptée
- ajuster sa façon de communiquer pour prévenir et désamorcer les situations de tension
- s'interroger sur sa pratique professionnelle et adapter son attitude face aux comportements perturbateurs

Public : tout public travaillant au sein d'un établissement de santé ou médico-social (soignants, fonction support)

Pré-requis : pas de pré-requis demandé

Programme :

Introduction

Présentation de la formation et des objectifs

Tour de table sur les attentes de chacun et les représentations

La relation soignant-patient

- Les facteurs de détérioration dans la relation soignant-soigné
- Les conséquences de relations difficiles (pour les patients, les soignants, l'équipe)
- Les habilités et postures professionnelles
- Identification des besoins des usagers

Comprendre l'agressivité et la violence

- Définitions et concepts : violence, agressivité, conflit, incivilités...
- Les différentes formes de violence et mécanismes de l'agressivité
- Identifier les signes précurseurs et causes de violence (non satisfaction des besoins)

- Causes et facteurs déclenchants des comportements agressifs: facteurs liés aux soignants, liés aux patients, liés aux aidants (travail de réflexion en sous-groupes)
- Les émotions des soignants, des patients et entourage
- Analyse de situations vécues par les participants (faits, discussions et résolutions)

Améliorer sa communication pour faire face à l'agressivité

- Les bases de la communication : message, canaux, filtres, cadre de référence...
- La communication verbale, non verbale, la proxémie
- Obstacles à la communication, facteurs limitants : côté soignant, côté patient et entourage
- Repérer son propre mode fonctionnement : agressivité, fuite, manipulation, assertivité (autodiagnostic)
- Développer son écoute : écouter ce qui est dit, entendre ce qui n'est pas dit
- Savoir écouter : techniques de questionnement, la reformulation (jeux de rôles)
- Apprendre à dire « non » pour poser des limites
- Formuler une critique sans agressivité
- Faire face aux conflits : étapes de résolution des conflits

Analyse de pratique professionnelles : situations vécues par les participants, échanges et axes d'amélioration

Conclusion de la formation

- Synthèse des points essentiels de la formation, plan d'actions individuel
- Questionnaires d'évaluation
- Evaluation orale et écrite de la formation
- Tour de table, échanges sur ressenti et satisfaction des stagiaires

Modalités d'animation : présentiel

Méthodes utilisées : méthode pédagogique participative

Moyens pédagogiques :

- Apports théoriques (diaporama, échanges en groupe), brainstorming
- Tests individuels
- Analyse de pratiques professionnelles et situations vécues
- Mise en situation
- Remise de livrets pédagogiques

Modalités d'évaluation et de mesure des acquis :

- Avant la formation : un questionnaire de positionnement est réalisé
- Pendant la formation : évaluations orales régulières sous forme de jeux
- En fin de formation : un test ou quiz de connaissances ainsi qu'une évaluation de la satisfaction « à chaud » via un questionnaire individuel et recueil des acquis
- A « froid » : une mesure des impacts de l'action de la formation sera adressée à l'établissement

Validation de la formation : cette formation donne lieu à la délivrance d'une attestation de participation.

Animateurs et référent pédagogique identifiés :

Infirmière, formatrice certifiée en communication interpersonnelle et gestion de conflits

Cout inter : 440 € / stagiaire / session

Cout intra : nous consulter

Nombre maximum de stagiaires : 12

Lieu : au sein de la polyclinique Saint Laurent ou « Intra » : au sein de votre établissement

Accès et accueil handicap :

Si vous avez besoin d'un aménagement spécifique pour participer à cette formation, nous vous invitons à vous mettre en relation avec notre contact handicap au 02 99 25 37 25 ou 02 99 25 37 09 pour étudier les moyens éventuels à mettre en place afin de garantir son accessibilité.

Des partenaires peuvent également vous accompagner :

- Ressources handicap formation 35 : 0784 008 314
- AGEFIPH : 0800 111 009

Liens utiles :

- Nos conditions générales d'organisation : [Lien](#)
- Notre règlement intérieur : [Lien](#)