

Public : Infirmier.e.s. libéraux, salariés

Pré-requis : Infirmier.e.s. diplômés d'état

Durée : 7 heures

Délai d'accès : le professionnel de santé pourra s'inscrire jusqu'au soir du 1er jour de la session et se désinscrire jusqu'à la veille du 1er jour de la session sur www.mondpc.fr. Pour les salariés, afin d'établir la convention de formation, merci de contacter Ma Formation Santé au 06 17 69 57 62. Pour tout renseignement écrire à c.courrouy@maformationsante.fr

Accès handicapé : différent selon le lieu de la formation, pour tout renseignement nous contacter à c.courrouy@maformationsante.fr

Tarif : 289 € TTC / personne

Prise en charge par l'ANDPC avec la référence DPC : 82432100002 ; par les OPCO

Méthodes mobilisées : présentation power point, vidéo, atelier pratique, échanges, cas pratiques, questions, utilisation du photolangage, apports théoriques, échanges en collectif, étude de cas concrets, utilisation des post-it, échanges en collectif, analyse retour sur expérience, mises en situation issues des vécus collectés.

Modalités d'évaluation : QCM pré et post formation et questionnaire de satisfaction

Intervenant : Maylis Mège, coach en communication, formatrice

Les objectifs généraux sont : L'acquisition et le développement d'automatismes de prévention et de gestion des conflits passent par l'appropriation d'une communication soignante et la mise en œuvre de bonnes pratiques comportementales en matière de prévention et de lutte contre les violences.

Les objectifs pédagogiques de la session sont :

- Saisir l'intérêt d'une communication non violente, adaptée pour préserver la relation soignant-soigné et avec l'entourage
- Savoir identifier rapidement les situations à risque
- Comprendre les fondamentaux de la communication adaptée dans la prévention et la gestion des conflits
- Adapter et personnaliser les modes de communication en fonction des profils des patients et de l'entourage
- Développer des comportements verbaux et non verbaux favorables pour établir une protection et ainsi apaiser le ressenti des soignants face aux incivilités et agressivités

Programme détaillé :

Présentiel (1 jour – 7 heures + 1 heure de pause déjeuner) – 9h 12h30 / 13h30 – 17h

Lancement - Tour de table 15 MIN

Présentation règles de vie du groupe + présentation intervenant et apprenants (manière ludique et originale)

Jeu d'inclusion pour création dynamique de groupe (bienveillance et création des conditions favorables à l'apprentissage) + exposition du déroulé des 7 heures présentiel et en ligne

Attentes et retour sur pratiques professionnelles 30 MIN

Récolte des attentes de chaque participant en lien avec les objectifs du programme et ses pratiques professionnelles.

Objectif : établir un état de lieux du ressenti + relever les situations problèmes récentes + définir des comportements types personnels dans les situations de conflits

Méthodes : utilisation de la facilitation graphique + arbre Ostand + échanges en collectif

1/ Définition de la violence et des incivilités d'un patient ou de son entourage

(Phase d'expérimentation concrète)

a/ Définition du périmètre - définition de la violence et des incivilités 20 MIN

Objectif : découvrir et partager les représentations de la violence et des incivilités

Méthodes : utilisation du photolangage + apports théoriques + échanges en collectif

b/ Identifier des cas concrets issus des pratiques des participants 40 MIN

Objectif : Faire émerger les expériences concrètes vécues par les participants comme socle d'analyse puis de champ de mise en œuvre pour l'expérimentation active (après-midi)

Méthodes : Etude de cas concrets fournis par la formatrice + Recensement des cas concrets vécus par les participants collecte individuelle avec utilisation des post-it en mode actif + regroupement + échanges en collectif:

Pause 15 MIN

2/ Conditions d'émergence + facteurs de risque

a / Comprendre les conditions d'émergence de la violence et de l'agressivité 45 MIN

(Observation réflexive + conceptualisation abstraite)

Analyse du mécanisme du conflit interpersonnel

Les différents types de conflits avec le patient, la famille et les autres soignants (prescripteurs, paramédicaux, entretien)

Evitement du conflit ? Conflit constructif ?

L'analyse des faits, opinions, sentiments

Objectifs : Comprendre les enjeux de l'émergence de la violence et de l'agressivité

Analyser des situations vécues pour en dégager du sens

Méthodes : apports théoriques + analyse retour sur expérience avec matrice d'analyse en sous-groupe puis mise en commun collective

b / Identifier les facteurs de risque et les différents stress 45 MIN (Conceptualisation abstraite)

Comprendre les différences de personnalité en cas de stress

Acquérir des modèles pour cerner rapidement mes propres comportements sous stress et ceux d'autrui (tête/cœur/jambes)

Me repérer dans mes zones confortables et inconfortables

Repérer les comportements à risque (gestion de l'affect - triangle Karpman)

Objectifs : Disposer de modèles d'analyse réflexifs pour modéliser les comportements

Analyser des situations vécues pour mieux se connaître et connaître l'autre (patient, entourage...)

Méthodes : apports théoriques + analyse retour sur expérience avec création d'avatars (relation constructive et difficile) puis analyse en sous-groupe puis mise en commun collective

Pause déjeuner **60 MIN**

3/ Appropriation des techniques de communication adaptées

a/ Modifier sa perception des situations et repérer les pratiques comportementales adaptées

(Suite conceptualisation abstraite) 50 MIN

Mettre en sécurité le patient et le soignant + Assurer la qualité optimale des soins + Gérer le stress du soignant (QVT)

Comprendre quelle posture adopter avec chaque profil repéré collectivement dans la séquence précédente

Repérer les limites et protection personnelle à mettre en place en fonction de sa propre personnalité

Objectif : Prendre conscience de la nécessité de se protéger et de mettre en sécurité le patient

Repérer les pratiques comportementales adaptées (communication verbale, non verbale)

Méthodes : apports théoriques + analyse retour sur expérience avec les avatars (relation constructive + difficile) puis analyse en sous-groupe puis mise en commun collective

b/ Les techniques de communication adaptées : L'écoute et l'auto-empathie (communication non violente) 50 MIN

(Expérimentation active)

Développer l'écoute authentique de soi et des autres

S'exercer à utiliser des techniques de communication d'écoute active

Objectif : pratiquer l'écoute auto-empathique (écoute de soi) et l'écoute active

Méthodes : apports théoriques + mises en situation issues des vécus collectés (jeux de rôle) + analyse retour sur expérience avec observateurs puis mise en commun collective

Pause **15 MIN**

c/ Les techniques de communication adaptées : L'expression authentique (communication non violente) 50 MIN

(Suite Expérimentation active)

Développer mes talents relationnels et ma capacité à exprimer mes limites de manière constructive et bienveillante

S'exercer à utiliser des techniques de communication adaptées à partir de profil types identifiés collectivement pour faire diminuer leur violence et agressivité

Objectif : pratiquer l'expression authentique (feedback constructif)

Méthodes : apports théoriques (modèle Girafe / Chacal) + mises en situation issues des vécus collectés (jeux de rôle en sous-groupes) + analyse retour sur expérience avec observateurs puis mise en commun collective

4/ Identifier les bénéfices de ces nouveaux comportements en cas de violence et d'agressivité

(Ancrage des nouveaux comportements)

a/ S'approprier les bénéfices en lien avec les situations vécues du début de journée 30 MIN

Visualiser positivement les situations à venir

Objectif : Faire émerger les bénéfices à modifier ses comportements et à utiliser les techniques de communication découvertes durant la journée + formaliser un plan d'action personnalisé visant l'amélioration des pratiques professionnelles

Méthodes : Collecte individuelle avec utilisation des post-it en mode actif + partage en collectif + écriture individuelle d'un plan d'action personnalisé

b/ Débrief fin de formation 15 MIN

Retour sur les attentes des participants + Questionnaire de satisfaction pour amélioration continue.

Méthodes : Questionnaire individuel de satisfaction + échange collectif

Une attestation de participation à un programme de développement professionnel continu (DPC) sera fournie aux participants conformément à l'arrêté du 25 juillet 2013 relatif au DPC.