

Publics : médecins généralistes, gynécologues, pharmaciens adjoints et titulaires, sages-femmes, masseurs kinésithérapeutes, infirmiers.

Pré-requis : professionnels de santé 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 d'envoyer votre demande à c.courrouy@maformationsante.fr au moins 5 jours ouvrés avant la formation.

Accès handicapé : toute personne peut bénéficier, si elle le juge nécessaire, d'adaptations à sa situation. Dans ce cas, elle peut solliciter par mail la référente handicap, Carole Courrouy : c.courrouy@maformationsante.fr Ma Formation Santé réalisera les adaptations possibles et/ou mobilisera les partenaires idoines.

Tarif : médecins : 665 € TTC / personne ; infirmiers : 336€ TTC/personne ; pharmaciens : 385€ masseur kinésithérapeute : 378€ TTC ; sages-femmes : 420€ TTC

Prise en charge par l'ANDPC avec la référence DPC : 82432325019; par les OPCO pour les salariés

Méthodes mobilisées : présentation power point, cas cliniques, Analyse d'une situation – étude de cas, échanges, questions

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

Intervenante: Maylis MEGE Formateur Coach team Management et Communication Facilitatrice en développement des habilités relationnelles

Objectifs :

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. Elle nécessite les compétences suivantes :

- Maintenir une bonne relation soignant-soigné
- Gérer l'agressivité et prévenir les passages à l'acte violent
- Améliorer les réactions des professionnels lors de la survenue des faits d'incivilités ou de violence

Sous-objectifs pédagogiques :

- Définir les incivilités et les violences
- Définir le périmètre de la violence et des incivilités
- Comprendre les conditions d'émergence de la violence et de l'agressivité
- Savoir identifier rapidement les situations à risque et les facteurs de risques
- Disposer de modèles d'analyse réflexifs pour modéliser les comportements
- Saisir l'intérêt d'une communication non violente, adaptée au profil du soigné et à celui de son entourage
- S'approprier des techniques de communication adaptées à la relation patient
- Utiliser des techniques de communication adaptées à la relation patient

- Développer des comportements verbaux et non verbaux favorables pour établir une protection et ainsi apaiser le ressenti des soignants face aux incivilités et agressivités
- Connaître Les notions élémentaires de droit pénal et de procédure pénale
- Se fixer un objectif personnel d'amélioration personnelle

Programme détaillé :

Séquence du cours	Durée (min)	Objectifs pédagogique	Contenu et messages clés	Méthode pédagogique	Outils et supports pédagogiques	Modalités d'évaluation et de réussite
Présentation Introduction	15 min	Faire connaissance	Présentation règles de vie du groupe + présentation intervenant et apprenants	Actif	Jeu d'inclusion pour création dynamique de groupe	
Attentes et retour sur pratiques professionnelles	30 min	Lancer la dynamique de groupe Faire connaissance avec les participants Récupérer les attentes	Récolte des attentes de chaque participant en lien avec les objectifs du programme et ses pratiques professionnelles	Actif – interview croisé	Utilisation de la facilitation graphique + arbre Ostand + échanges en collectif	
Evaluation pre formation	10 min	Questionnaire d'auto-évaluation de début de stage		Actif		Evaluation pré formation
Définition de la violence et des incivilités d'un patient ou de son entourage	20 min	Faire émerger les expériences concrètes vécues par les participants comme socle d'analyse puis de champ de mise en œuvre pour l'expérimentation active	Recensement des cas concrets vécus par les participants collecte individuelle	Mode actif + regroupement + échanges en collectif	Utilisation des post-it	
Définition de la violence et des incivilités d'un patient ou de son entourage	20 min	Définir les incivilités et les violences Définir le périmètre de la	Définition du périmètre - définition de la violence et des incivilités	Utilisation du photolangage + apports théoriques +	Échanges en collectif	

		violence et des incivilités				
Conditions d'émergence + facteurs de risque	90 min	<p>Comprendre les conditions d'émergence de la violence et de l'agressivité</p> <p>Savoir identifier rapidement les situations à risque et les facteurs de risques</p> <p>Disposer de modèles d'analyse réflexifs pour modéliser les comportements</p>	<p>Analyse du mécanisme du conflit interpersonnel</p> <p>Les différents types de conflits avec le patient, la famille et les autres soignants (prescripteurs, paramédicaux, entretien)</p> <p>Evitement du conflit ? Conflit constructif ?</p> <p>L'analyse des faits, opinions, sentiments</p> <p>Comprendre les différences de personnalité en cas de stress</p> <p>Acquérir des modèles pour cerner rapidement mes propres comportements sous stress et ceux d'autrui (tête/cœur/jambes)</p> <p>Me repérer dans mes zones confortables et inconfortables</p> <p>Repérer les comportements à risque (gestion de l'affect - triangle Karpman)</p>	<p>Expositif</p> <p>Apports théoriques</p> <p>+ analyse retour sur expérience</p>	<p>Matrice d'analyse en sous-groupe puis mise en commun collective</p> <p>Création d'avatars (relation constructive et difficile) puis analyse en sous-groupe puis mise en commun collective</p>	

	15 min	PAUSE				
Techniques de communication adaptées	10 min	Saisir l'intérêt d'une communication non violente, adaptée au profil du soigné et à celui de son entourage	<p>Mettre en sécurité le patient et le soignant + Assurer la qualité optimale des soins + Gérer le stress du soignant (QVT)</p> <p>Comprendre quelle posture adopter avec chaque profil repéré collectivement dans la séquence précédente</p> <p>Repérer les limites et protection personnelle à mettre en place en fonction de sa propre personnalité</p>	<p>Expositif</p> <p>Apports théoriques</p> <p>Actif – ateliers pratiques</p>	Utilisation des avatars (relation constructive + difficile) puis analyse en sous-groupe puis mise en commun collective	
Techniques de communication adaptées	60 min	S'approprier des techniques de communication adaptées à la relation patient	<p>Développer l'écoute authentique de soi et des autres</p> <p>S'exercer à utiliser des techniques de communication d'écoute active</p>	Actif – jeux de rôles avec apport méthodologique		
Techniques de communication adaptées	30 min	Utiliser des techniques de communication adaptées à la relation patient	S'exercer à utiliser des techniques de communication adaptées à partir de profil types identifiés collectivement pour faire diminuer leur violence et agressivité	Actif – jeux de rôles avec apport méthodologique		
	15 min	PAUSE				

Comportements et communication adaptés	40 min	Développer des comportements verbaux et non verbaux favorables pour établir une protection et ainsi apaiser le ressenti des soignants face aux incivilités et agressivités	S'entraîner à agir en cas d'actes violent et d'agression : stratégie de désamorçage, techniques de communication adaptée à partir de situations vécues	Actif – ateliers pratiques Mises en situation Théâtre improvisation		
Droit pénal et de procédure pénale	30 min	Connaître Les notions élémentaires de droit pénal et de procédure pénale	Les notions élémentaires : légitime défense de soi-même ou d'autrui, flagrant délit, dépôt de plainte, articles concernant la protection pénale spécifique des professionnels de santé en cas de menaces et de violences, protection fonctionnelle	Expositif Apports théoriques Actif – débat et quiz		
Appropriation et transférabilité des acquis	15 min	Se fixer un objectif personnel d'amélioration personnelle	Visualiser positivement les situations à venir	Actif - participatif	Collecte individuelle avec utilisation des post-it en mode actif + partage en collectif + écriture individuelle d'un plan d'action personnalisé	
	10 min	Questionnaire d'auto-évaluation de fin de stage		Actif – questionnaire corrigé par la formatrice		Evaluation post formation
	10 min	Evaluation Clôture		Actif - Participatif		Questionnaire satisfaction à chaud

Mise à jour le 22 avril 2023

