

METTRE EN PRATIQUE LES TECHNIQUES DE GESTION DE LA VIOLENCE ET DE L'AGRESSIVITE DES PATIENTS ET DE LEUR ENTOURAGE

Public : Infirmier.e.s. libéraux et 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 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 : 336 € TTC / personne

Prise en charge par l'ANDPC avec la référence DPC : 82432325010 par les OPCO

Méthodes mobilisées : présentation power point, jeux de rôles, théâtre d'improvisation, exercices en groupe, échanges, questions

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

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

Objectifs généraux :

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

Objectifs spécifiques :

- Définir les incivilités et les violences
- Savoir identifier rapidement les situations à risque et les facteurs de risques
- Saisir l'intérêt d'une communication non violente, adaptée au profil du soigné et à celui de son entourage
- Utiliser des techniques de communication adaptées à la relation infirmier/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

METTRE EN PRATIQUE LES TECHNIQUES
DE GESTION DE LA VIOLENCE ET
DE L'AGRESSIVITE DES PATIENTS ET DE LEUR ENTOURAGE

Programme détaillé :

Séquence du cours	Durée (h)	Objectif pédagogique	Contenu et messages clés	Méthode pédagogique ^{e1}	Outils et supports pédagogiques	Modalités d'évaluation et de réussite ²
<u>Evaluation pre-formation</u>	15 MIN	Tester niveau connaissance avant la formation	Chacun avance à son rythme et part de son propre niveau		Questionnaire individuel format papier	Évaluation post-formation
<u>Lancement – Exposé et présentation apprenants + recueil attentes</u>	60 MIN	Moyen d'inclusion pour lancement d'une dynamique de groupe + attentes pour la formation	Règles de vie du groupe et création des conditions favorables à l'apprentissage + attentes pour la journée de formation	Expositif puis actif	Echange en collectif avec un support de photolangage Synthèse sur Paperboard	
<u>Présentation de l'agressivité et de la violence</u>	30 MIN	Se donner des clés de compréhension S'appuyer sur des concepts et des apports méthodologiques	Qu'est-ce que l'agressivité ? + Différence entre conflit, tension et violence + Causes de l'agressivité + Manifestations évoquant la violence et l'agressivité + Les signaux précurseurs	Expositif : apports conceptuels	Synthèse sur Paperboard Partage avec tous les participants	
<u>S'adapter aux différents types de personnalité</u>	30 MIN	Se rappeler des concepts vus en module 1 Prendre du recul afin de mieux se comprendre en cas de stress et de comprendre le patient sous stress	Retour sur les profils de personnalités vus en module 1 + Comment classer les différents types de personnalité + Comment repérer une personne sous stress	Active : Ludopédagogie : Jeu participatif de révision des profils vus en module 1	Jeu de cartes	
<u>Récolte des situations problématiques</u>	40 MIN	Se donner du soutien et prendre du recul sur les situations problématiques vécues	Apports de cas concrets par les participants+ Quel est l'impact de notre propre positionnement sur les patients	Active : métaplan	Post-it Partage avec tous les participants	

METTRE EN PRATIQUE LES TECHNIQUES
DE GESTION DE LA VIOLENCE ET
DE L'AGRESSIVITE DES PATIENTS ET DE LEUR ENTOURAGE

<u>Apport méthodologique pour gérer la « violence »</u>	90 MIN	Se donner des clés de compréhension et S'appuyer sur des concepts et des apports méthodologiques pour sécuriser son comportement	Les signaux d'alarme : émotionnel, physique, intellectuel, comportement + Différentes techniques assertives + Repérer les erreurs d'écoute (Attitudes de Porter)	Expositif : apports méthodologiques Puis Active : jeu sur l'écoute	Synthèse sur Paperboard	
<u>Entraînement à la communication interpersonnelle en situation conflictuelle</u>	90 MIN	S'entraîner par le jeu afin de renforcer les automatismes en cas de conflits réels	Les stratégies de protection + La technique ERIC (écouter, récapituler, interroger, confirmer)	Active : mise en situation et jeux de rôle	Chaque participant participe à au moins une mise en situation	
<u>Se donner un plan d'action personnel adapté à ma personnalité et à mon quotidien</u>	30 MIN	Définir un plan d'action adapté, cultiver une attitude responsable et adulte, intégrer ses outils dans sa pratique quotidienne	Encouragement à mettre en place au quotidien Renforcer la cohésion entre participants Rappel du MON-TON-SON et de l'enjeu des la double loyauté	Expositif : temps réflexion personnel en individuel puis partage en collectif des plans d'action	Chaque participant se fixe un Petit pas concret	
<u>Evaluation post-formation</u>	15 MIN	Tester niveau connaissance après la formation	Valoriser les progrès mesurés		Questionnaire individuel format papier	l'évaluation post-formation
<u>CONCLUSION-ECHANGES</u>	20 MIN	Tour de table de recueil de la satisfaction de la formation et des besoins éventuels en approfondissement à mettre en place Conclusion du formateur	Auto-évaluation à chaud du formateur			Questionnaire satisfaction sur smart phone

Mise à jour 1^{er} Mars 2023

