

GESTION DE LA VIOLENCE ET DE L'AGRESSIVITE DES PATIENTS ET DE LEUR ENTOURAGE EN CLASSE VIRTUELLE SYNCHRONE

Publics : Biologistes médicaux, Technicien de laboratoire médical, Infirmier.e.s. libéraux et salariés, Chirurgiens-dentistes, Pharmaciens, Médecins spécialistes en médecine générale, gynécologue, Sage-Femme, Masseur-kinésithérapeute, Diététicien

Pré-requis : professionnels de santé diplômés d'état.

Durée : 7 heures. 2 unités : une unité de 3h ; une unité de 4heures. Outil : Zoom

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 DPC en vigueur selon la spécialité

Prise en charge par l'ANDPC avec la référence DPC : 82432425046 et par les OPCO

Méthodes mobilisées : présentation power point, jeux, exercices en sous-groupe, échanges collectifs, 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
- 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

GESTION DE LA VIOLENCE ET DE L'AGRESSIVITE DES PATIENTS ET DE LEUR ENTOURAGE EN CLASSE VIRTUELLE SYNCHRON

- 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 ²
Présentation Introduction	15 min	Faire connaissance	Présentation règles de vie du groupe + présentation intervenant et apprenants	Actif	Jeu d'inclusion pour création dynamique du groupe par l'outil sondage et questions dans le tchat	
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 en binôme dans « des salles séparées » sur zoom	Présentation de l'arbre Ostand à l'écran + échanges en collectif	
Evaluation pré formation	10 min	Questionnaire d'auto-évaluation de début de stage		Actif		Evaluation pré formation en ligne
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 sur zoom	

**GESTION DE LA VIOLENCE ET DE L'AGRESSIVITE
DES PATIENTS ET DE LEUR ENTOURAGE
EN CLASSE VIRTUELLE SYNCHRON**

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 violence et des incivilités	Définition du périmètre - définition de la violence et des incivilités	utilisation du photolangage en présentant les images à l'écran + apports théoriques	échanges en collectif	
Conditions d'émergence + facteurs de risque	90 min	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	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 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)	Expositif Apports théoriques + analyse retour sur expérience	Présentation de la matrice d'analyses puis cette matrice sera à compléter en sous-groupe analyse en sous-groupe du ou des type(s) conflit(s) expérimentés → émergence du type du conflit en salles séparées dans zoom puis mise en commun collective	
	15 min	PAUSE				

GESTION DE LA VIOLENCE ET DE L'AGRESSIVITE
DES PATIENTS ET DE LEUR ENTOURAGE
EN CLASSE VIRTUELLE SYNCHRON

Appropriation des 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	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	Expositif Apports théoriques		
Appropriation des techniques de communication adaptées	90 min	Utiliser des techniques de communication adaptées à la relation infirmier/patient	Développer l'écoute authentique de soi et des autres S'exercer à utiliser des techniques de communication d'écoute active	Actif – l'intervenant joue la personne qui génère le conflit et un volontaire s'exerce à utiliser des techniques de communication avec apport méthodologique	Analyse des typologies de conflits Débriefing en collectif de tous les participants pour améliorer les techniques utilisées par le volontaire.	
	15 min	PAUSE				
Appropriation des techniques de communication adaptées	70 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'exercer à utiliser des techniques de communication adaptées à partir de profils types identifiés collectivement pour faire diminuer leur violence et agressivité	Actif – ateliers pratiques Mises en situation Intervenant improvise des situations de conflits et un volontaire donne la réplique. Les autres participants		

GESTION DE LA VIOLENCE ET DE L'AGRESSIVITE
DES PATIENTS ET DE LEUR ENTOURAGE
EN CLASSE VIRTUELLE SYNCHRON

				relèvent les comportements verbaux ou non verbaux défavorables.		
Appropriation des techniques de communication adaptées	15 min	Se fixer un objectif personnel d'amélioration personnelle	Visualiser positivement les situations à venir	Actif - participatif	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 en visio		Evaluation post formation en ligne
	10 min	Evaluation Clôture		Actif - Participatif	Tour des participants suite à la formation.	Questionnaire satisfaction à chaud en ligne

Mise à jour 16 Avril 2024

