

Gestion de l'agressivité et du stress

ORGANISATION Présentiel
MOYENS Salle équipée et pouvant accueillir le nombre de participants. Remise à chacun d'une documentation de soutien pédagogique.
DUREE 2 jour(s)
PUBLIC Professionnel(le)s de santé
PRE-REQUIS Aucun
Une attestation de formation sera envoyée.
FORMATEUR

CONTEXTE

La formation doit permettre globalement de consolider les savoirs fondamentaux, les connaissances techniques et relationnelles afin de faciliter la relation entre professionnels, patients/résidents et entourage.

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Identifier un référentiel de comportements quotidiens favorisant une image professionnelle positive à l'égard des usagers, collègues, supérieurs hiérarchiques
- Identifier les situations dans lesquelles les comportements d'agressivité se manifestent
- Prévenir l'escalade
- Communiquer avec des personnes agressives
- Adopter les bonnes attitudes
- Éviter les attitudes et paroles susceptibles de générer ou d'amplifier une situation d'agressivité

DESCRIPTION / CONTENU

INTRODUCTION

- Présentation du formateur, du programme et des objectifs
- Positionnement des stagiaires : questions, attentes, difficultés
- Evaluation préformation
- Quel est votre comportement face aux situations d'agressivité ? (au niveau physique, émotionnel)

-> *Exercice de mise en situation : repérage des « réflexes » émotionnels face à l'agressivité, prendre conscience que la perception d'une situation peut varier d'une personne à l'autre.*

CONTENU

COMPRENDRE : QUESTIONS SUR L'AGRESSIVITE

- Définition de l'agressivité
- Sur quoi portent les conflits dans notre pratique professionnelle ?

-> *Travail autour des situations récurrentes (cartographie)*

-> *Identification des facteurs déclenchant (aspects répétitifs)*

GERER LES SITUATIONS D'AGRESSIVITE : LA COMMUNICATION

PROFESSIONNELLE, COMPETENCE DE BASE

- La clarification : capacité à s'assurer qu'on comprend bien et qu'on est bien compris
- L'écoute active : capacité à saisir les préoccupations et les attentes de l'Autre
- L'influence : capacité à convaincre les autres à adopter son point de vue
- La maîtrise de l'expression : capacité à exprimer sa pensée avec justesse, exactitude et nuances

-> *Démonstration à partir d'exemples concrets*

PASSER D'UNE SITUATION DE TENSION A UNE SITUATION CONFLICTUELLE

- Repérer les signaux d'alarme verbaux et non verbaux
- Repérer le malaise, la tension, les émotions

-> *Exercices d'observation*

DESAMORCER UNE SITUATION AVANT LE SEUIL CRITIQUE



- La méthode Rosenberg : la CNV, Communication Non Violente.
- Les 4 étapes :
 - o observer la situation objectivement (même lorsque les propos sont hostiles)
 - o reconnaître le sentiment
 - o identifier le besoin sous-jacent
 - o exprimer une demande négociable

-> Les participants s'approprient la méthode en l'appliquant à des cas concrets qui seront débriefés en groupe

Pour exemple :

- faire face à un interlocuteur coléreux, voire grossier, insultant
- faire face à un usager dont l'attente lui paraît longue
- faire face à un usager de mauvaise foi
- répondre à un(e) collègue agressif(ve)

-> Reprise des scènes avec intégration des techniques enseignées : exploration d'autres réponses possibles (comment faire). Il s'agira de tirer des enseignements de l'ensemble du travail et de procéder à une analyse critique des événements afin de dégager des réponses pratiques à mettre en œuvre.

-> Travail de groupe : formalisation de positionnements professionnels pertinents à partir des situations récurrentes (cartographie)

BILAN DE LA FORMATION

- Tour de table : retour des stagiaires au regard des objectifs présentés
- Evaluation post formation

METHODE PEDAGOGIQUE

- Des apports théoriques et techniques viennent compléter le travail de réflexion et d'échange du groupe.
- Les participants s'approprient les techniques en les appliquant à des cas concrets qui seront débriefés en groupe. (70% du temps de formation)

MODALITES D'EVALUATION

L'évaluation de la formation au regard des objectifs visés se fera à plusieurs niveaux :

EN DEBUT DE FORMATION

- Positionnement initial durant le tour de table et l'évaluation réalisée préformation

EN FIN DE FORMATION

- Évaluation de la satisfaction et des réactions des apprenants : au travers des tours de table et des questionnaires de satisfaction
- Évaluation des acquis : au travers de l'évaluation réalisée post formation et des mises en situation

APRES LA FORMATION

- Suivi à froid (questionnaire dans l'extranet, 3 mois après la formation) pour mesurer le transfert des acquis en situation professionnelle et l'impact sur les pratiques.