

Prévention et gestion de l'agressivité verbale

ORGANISATION Présentiel
MOYENS Salle équipée et pouvant accueillir le nombre de participants Remise à chaque participant d'une documentation de soutien pédagogique
DUREE 1 jour(s)
PUBLIC Personnels concernés
PRE-REQUIS Aucun
Une attestation de formation sera envoyée.
FORMATEUR

CONTEXTE

Les professionnels des établissements de santé peuvent être confrontés, dans l'exercice de leur métier, à des situations d'agressivité, de la part des patients et familles.

La formation doit leur permettre de mieux appréhender ces difficultés en leur apportant une compréhension des mécanismes qui interviennent dans ces situations et en s'appropriant une méthode et des outils pour répondre avec efficacité et gérer les conflits de manière pragmatique.

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

OBJECTIF GENERAL

- Acquérir un référentiel de comportements quotidiens favorisant une image professionnelle positive à l'égard des usagers, collègues, supérieurs hiérarchiques

OBJECTIFS SPECIFIQUES

- Identifier les situations dans lesquelles les comportements d'agressivité se manifestent
- Anticiper une situation d'agressivité
- Adapter sa communication aux personnes agressives
- Adopter les bonnes attitudes pour prévenir et gérer les situations d'agressivité
- Identifier les attitudes et paroles à éviter

DESCRIPTION / CONTENU

INTRODUCTION

- Présentation du formateur, du programme et des objectifs
- Positionnement des stagiaires : questions, attentes
- 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 et prendre conscience que la perception d'une situation peut varier d'une personne à l'autre.

CONTENU

L'ANALYSE ET LA DETECTION DES SITUATIONS DE TENSION

- décodage des comportements,
- stratégie du comportement agressif,
- repérage des facteurs déclencheurs (répétition)

LES PRINCIPES ET OBSTACLES A LA COMMUNICATION PROFESSIONNELLE

- Rôle du comportement du personnel face à l'agressivité ou à l'origine du comportement agressif : que communique-t-on ? Comment communique-t-on ?
- Les différentes sortes de communication : la parole (les mots), les gestes (regard, mimiques, sourire, mains), le paraverbal (ton, volume, stress de la voix)

-> Analyse de pratique

DESAMORCER UNE SITUATION AVANT LE SEUIL CRITIQUE



- Le passage d'une situation de tension à une situation conflictuelle
 - o savoir repérer les signaux d'alarme verbaux et non verbaux
 - o repérer le malaise, la tension, les émotions

-> *Exercices d'observation*

- La méthode Rosenberg : la CNV (Communication Non Violente)
 - 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*

FORMALISATION DE POSITIONNEMENTS PROFESSIONNELS PERTINENTS POUVANT ETRE MOBILISES FACE A L'AGRESSIVITE

-> *A partir des situations récurrentes identifiées*

BILAN DE LA FORMATION

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

METHODE PEDAGOGIQUE

- Apports théoriques et méthodologiques
- Analyse réflexive de pratiques, retours d'expériences
- Exercices d'application pratique sous la forme de jeux de rôles/simulations

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.