Programme de Formation

Prévenir et gérer l'agressivité dans la relation de soin

Organisation

Durée : 14 heures

Mode d'organisation : Présentiel

Contenu pédagogique

Public visé

Professionnels de santé (soignants, paramédicaux, personnels d'accueil, cadres) en contact avec des patients chroniques, notamment en oncologie et addictologie, confrontés à des situations de tension ou d'agressivité.

Objectifs pédagogiques

- Identifier les facteurs de risque et comprendre l'expérience émotionnelle des patients chroniques (oncologie, addictologie)
- Différencier agressivité et violence, repérer les signes de souffrance
- Développer ses compétences émotionnelles et relationnelles pour gérer les situations tendues
- Savoir mettre en œuvre des stratégies individuelles et collectives de prévention et de gestion des conflits
- Maîtriser les techniques de communication adaptées pour désamorcer les tensions et accompagner les patients et leurs proches
- Connaître les procédures d'alerte et savoir rédiger un écrit professionnel après un incident

Description

La formation, prévue sur 2 jours (2 x 7h), alterne apports théoriques, exercices pratiques, mises en situation et échanges d'expérience.

- **Comprendre l'agressivité et la violence en milieu de santé** : identification des facteurs de risque, distinction entre agressivité et violence, analyse des processus psychologiques en jeu (mécanismes de défense, stress, vécu émotionnel du patient).
- **Les situations à risque et les vécus émotionnels** : analyse du TOP 10 des situations problématiques rencontrées dans les services, identification des signes de souffrance (impuissance, frustration, dépendance, culpabilité…).
- **Développer ses compétences émotionnelles** : repérage des émotions, auto-questionnaire sur les habiletés émotionnelles, exercices sur la gestion de la colère et du stress.
- **Bases de la communication professionnelle** : écoute active, validation, techniques d'entretien motivationnel, jeux de rôle sur des situations concrètes,

gestion des interactions avec les proches.

- **Stratégies collectives et travail en équipe** : mise en œuvre du processus de désescalade, recommandations de conduite à tenir face à l'agressivité et à la violence, capacité à se protéger physiquement et psychiquement.
- **Procédures institutionnelles** : connaissance des circuits d'alerte (GED, hiérarchie), rédaction d'un écrit professionnel après incident, distinction fait/opinion/sentiment, accompagnement des victimes et prévention du stress post-traumatique.

Le programme est adaptable selon les besoins d'un établissement ou d'un groupement.

Prérequis

Aucun

Modalités pédagogiques

Alternance d'apports théoriques, d'ateliers pratiques, d'analyses de cas, de jeux de rôle, d'échanges d'expériences et de supports multimédias

Moyens et supports pédagogiques

- Supports de présentation et ressources documentaires remis aux stagiaires
- Vidéos d'exemples de situations réelles
- Exercices ludo-pédagogiques (timeline, auto-questionnaires)
- Jeux de rôle et mises en situation
- Fiches pratiques pour la gestion des incidents et la rédaction d'écrits professionnels

Modalités d'évaluation et de suivi

- Auto-évaluations en début et fin de formation
- Mises en situation et jeux de rôle avec débriefing collectif
- Évaluation des acquis via questionnaires et exercices pratiques
- Attestation de fin de formation délivrée
- Résultats attendus : acquisition de compétences en gestion de l'agressivité, capacité à adopter des postures adaptées, à communiquer efficacement et à appliquer les procédures d'alerte et de suivi institutionnel

Informations sur l'accessibilité

Un référent handicap est à votre écoute pour tout besoin en compensation : Mme Gulistan ALTUN - 01 49 66 22 51

Partenariat avec l'AGEFIPH : www.agefiph.fr