

## FAIRE FACE ET GERER L'AGRESSIVITE DES FAMILLES

### ➤ OBJECTIFS

Cette action doit d'une part, permettre à chacun de :

- Comprendre l'agressivité et ses mécanismes : la sienne et celle des autres
- Apprendre à faire la différence entre agressivité et violence
- Connaître les causes de l'agressivité et permettre au personnel d'analyser les phénomènes agressifs
- Accompagner le personnel dans la compréhension et le repérage de leurs positions défensives, des indicateurs de stress naissant et d'épuisement professionnel
- Apprendre à s'affirmer face à ses interlocuteurs
- Savoir faire face à la violence et se protéger dans les cas de situations à risques
- Renforcer la capacité relationnelle du personnel face à l'agressivité des familles en lui permettant de s'approprier des savoirs faire pour gagner en confiance et en assurance

#### PUBLIC EN SITUATION DE HANDICAP :

Contactez notre référent Handicap :

Didier LECLERC

06 51 67 97 10

[didierleclerc@medicalys-formation.fr](mailto:didierleclerc@medicalys-formation.fr)

#### MODALITE ET LIEU :

Formation présentielle en inter ou intra-entreprise

#### PREREQUIS :

Maitrise de la langue française

#### PREREQUIS TECHNIQUE :

Connexion internet (ADSL minimum) - Ordinateur

#### DUREE HORAIRE ET DATES :

2 jours ou 14 heures

#### PUBLIC :

Personnel du secteur sanitaire, médico-social ou social.

#### NOMBRE DE PARTICIPANTS :

Mini 8 – Maxi 12

**REF : DCF.003**

### ➤ PROGRAMME DETAILLE :

#### JOUR 1 :

##### Les situations conflictuelles en établissements de santé

- Origine des situations conflictuelles
- Place du patient, du soignant, de la famille
- Les attentes et les insatisfactions des familles

##### Les différentes attitudes face à la difficulté

- Fuite
- Manipulation
- Agressivité
- Assertivité

#### JOUR 2 :

##### Mieux gérer l'agressivité des familles et des patients

- Etude des comportements individuels
- Les tendances relationnelles
- Le positionnement social
- Identifier les vecteurs de communication avec les familles pour canaliser les conflits
- Les comportements à adopter face à l'agressivité et aux personnalités difficiles

##### Gestion du stress

- Appréhender les différents stress et leurs conséquences
- Les dysfonctionnements relationnels liés au stress
- Identifier les situations difficiles
- Savoir dire NON tout en préservant la communication
- Faire face aux résistances

##### Mises en œuvre de stratégies et d'outils favorisant une gestion personnelle du stress

- Comprendre les mécanismes et ressources psychiques de chacun permettant de faire face au stress
- Valoriser et valider la parole des soignants
- Gestion des événements indésirables

### ➤ METHODES PEDAGOGIQUE ET IDENTIFICATION DES AXES DE TRAVAIL :

- Apports théoriques, analyse de cas cliniques et conseils personnalisés
- Cette formation est axée essentiellement sur des mises en situations pour mieux appréhender le ressenti des personnes (mise en place de scénarios liés au vécu des participants).

- Positionnement : Entretien téléphonique, Questionnaire d'évaluation des attentes, Questionnaire d'évaluation de niveau.
- Évaluation : Exercice de synthèse noté, Tour de table, Evaluation des acquis.
- Rôle du formateur : Présentation d'un apport théorique, Organisation de jeux de rôles, Évaluation des acquis des participants.
- Documents : Manuel pédagogique, Copie du diaporama, Attestation de fin de formation
- Moyens pédagogiques : Vidéo projecteur - Tableaux blancs - Supports de cours

#### ➤ EVALUATIONS

- Evaluation de niveau préformation par qcm
- Evaluation de l'atteinte des objectifs visés à travers un qcm
- Evaluation de la satisfaction à chaud à travers un questionnaire est réalisée « à chaud » de manière individuelle,
- En groupe de manière orale et en présence - si possible - d'un représentant de la structure.
- Une synthèse des points clefs est rédigée par le formateur à la fin de la formation à l'attention du Directeur de la structure
- A l'issue de la formation, un certificat de réalisation sera remis aux stagiaires ayant effectué l'intégralité de la formation.
- Une évaluation à froid sera envoyée à 90 jours à la direction de la structure et/ou aux apprenants si nécessaire.

#### ➤ PROFIL DE L'INTERVENANT

- Formateur cadre de santé du secteur médico-social.

#### ➤ MATERIEL :

- PC portable
- Ecran
- Power point
- Paper Board

(Formation dans votre établissement possible si le nombre de stagiaires est suffisant)

### TARIF DE LA FORMATION SUR DEVIS – DETAIL DANS LA CONVENTION DE FORMATION

#### SAS MEDICALYS FORMATION

27 Route de Cannes – 06650 OPIO

Tél : 09.80.42.18.53

@ : [direction@medicalys-formation.fr](mailto:direction@medicalys-formation.fr)

SIRET : 902 283 340 000 13

APE : 8559 A

Numéro de Déclarant d'Activité de Formation Professionnelle :

93 06 09371 06

Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'état

Certification Qualiopi N°QUA-21060103

Elaboration du document	Validation du document
Didier LECLERC DCF.003 2022-1	Didier LECLERC – Président Validé le 01/02/2022