

PRISE EN CHARGE DES PUBLICS AGRESSIFS ET VIOLENTS

➤ OBJECTIFS

La gestion de l'agressivité et de la violence des patients s'inscrit autant dans le cadre de la bienveillance des usagers que dans celui de la prévention des RPS des professionnels. C'est en comprenant les différents mécanismes de cette violence que nous pouvons tenter de la prévenir et d'y faire face.

Cette formation a comme objectif de :

- Apprendre à gérer son stress.
- Adopter de nouveaux comportements face à l'agressivité du patient ou de son entourage
- Identifier les facteurs déclenchant de la violence
- Développer ses capacités et ses compétences relationnelles
- Sécuriser et améliorer la communication dans la relation soignant/soigné.
- Acquérir des techniques d'auto-défense dans le respect de la législation en vigueur
- Proportionner la réponse de protection en cas d'agression physique.

PUBLIC EN SITUATION DE HANDICAP :

Contactez notre référent Handicap :

Didier LECLERC

06 51 67 97 10

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 :

Tout personne du secteur sanitaire et/ou médicosocial

NOMBRE DE PARTICIPANTS :

Mini 8 – Maxi 12

REF : DCF.004

PROGRAMME DETAILLE :

JOUR 1 :

Présentation :

- Formateur.
- De l'organisme de formation.

Présentation de la formation :

- **Approche physiologique, psychologique et sociale des conflits**

⇒ Les modèles de la communication
⇒ Le conflit verbal, la prévention de l'agressivité verbale

- **Gestion de l'agression verbale : Comprendre les attitudes d'écoute**

⇒ Attitude d'évaluation – jugement.
⇒ Réactions d'interprétation- attitude d'enquête.
⇒ Attitude de soutien – attitude de décision conseil.
⇒ Attitude de compréhension et introduction à la négociation

- **Repérer et anticiper les différentes formes de conflits :**

⇒ **Règle des 4 C** : Calme, Courtois, Constant, Consistant.
⇒ Conseils pratiques à utiliser dans une situation de conflit verbal.
⇒ Recommandations pour éviter le passage à l'agression physique.

JOUR 2 :

- **Reconnaître les déclencheurs de violence : Le rôle des émotions**

⇒ L'outil de la négociation et analyse de la situation
⇒ Détecter les signaux physiologiques.
⇒ Les casus belli (Déclencheurs de Violence).
⇒ Élaborer des stratégies de prévention
⇒ Faire face au traumatisme post-agression
⇒ Connaître le cadre légal de la légitime défense

OPTIONNEL :

- **Introduction à la Self défense : Scénarisations d'agressions**

⇒ Découvrir les points sensibles par zone.
⇒ Immobiliser et neutraliser un individu incontrôlable.
⇒ Analyse environnementale et proposition d'amélioration du lieu de travail.
⇒ Gestion du stress : exercice de méditation guidée

METHODES PEDAGOGIQUE ET IDENTIFICATION DES AXES DE TRAVAIL :

- Cette formation est basée essentiellement sur des mises en situations pour réellement appréhender le ressenti par les résidents des actes de la vie quotidienne.
- Mise en place de scénarios directement liés au vécu des participants.
- Apports théoriques et conseils personnalisés
- Alternance d'apports méthodologiques et de mises en pratique à partir des outils existants dans les établissements
- Travail de recueil d'informations et de document en inter session.
- Échanges, travail en sous-groupe sur la formalisation de documents et supports
Réponses aux questions clés

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 envoyé à 90 jours à la direction de la structure et/ou aux apprenants si nécessaire

PROFIL DE L'INTERVENANT

- Est animée par un Formateur spécialisé dans le domaine de la gestion des risques d'agression

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

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.004 2022-1	Didier LECLERC – Président Validé le 01/02/2022