

Prévenir et gérer toute situation d'agressivité dans les structures sanitaires, sociales et médico-sociales

Fiche technique

Secteurs

Tous secteurs

Public

Cette formation s'adresse au personnel des établissements sanitaires, sociaux et médico-sociaux

Durée

3 jours - 2 jours consécutifs + 1 jour

Organisme de formation

☞ IFMAN

Date limite d'inscription

06/12/2019

Lieux & dates

☞ Groupe 1

Jura

Les 11 & 12 juin 2020
+ Le 3 juillet 2020

☞ Groupe 2

Haute-Saône

Les 18 & 19 juin 2020
+ Le 10 juillet 2020

☞ Groupe 3

Saône-et-Loire

Les 21 & 22 sep. 2020
+ Le 5 octobre 2020

☞ Groupe 4

Territoire de Belfort

Les 8 & 9 oct. 2020
+ Le 21 janvier 2021

☞ Groupe 5

Yonne

Les 8 & 9 juin 2020
+ Le 1er juillet 2020

☞ Groupe 6

Côte d'Or

Les 17 & 18 sep. 2020
+ Le 15 octobre 2020

☞ Groupe 7

Doubs

Les 8 & 9 oct. 2020

Contexte

La vie des établissements sanitaires, sociaux et médico-sociaux est loin d'être toujours sereine. Les établissements peuvent être marqués par de fréquentes et parfois douloureuses tensions : écart entre travail prescrit et travail réel, charge émotionnelle liée aux missions d'accueil de publics vulnérables, organisations du travail soumises au changement continu, relations difficiles avec les familles... Autant de manifestations d'agressivité et de violence, qui peuvent porter préjudice aux équipes et aux personnes accueillies, facteurs de risques psycho-sociaux et entraver la performance d'une équipe.

Ce sont en effet pour chacun des sources de déstabilisation, d'incompréhension, de peurs, d'impuissance et d'épuisement qui ne permettent pas des conditions d'accueil, d'accompagnement et/ou de soin pas plus que des conditions de travail sereines et favorables

Objectifs

Cette formation doit permettre aux professionnels de :

- ☞ Clarifier la notion d'agressivité et de violence et en comprendre les mécanismes ;
- ☞ Bien identifier l'impact des émotions et des postures dans la relation à l'autre qu'il soit collègue, usager, patient ou accompagnant ;
- ☞ Evaluer et anticiper au maximum les situations à risque ;
- ☞ Savoir réagir face aux troubles du comportement générateurs d'agressivité ;
- ☞ Savoir mettre en place une communication non violente.

Prérequis

Aucun prérequis n'est demandé

Contenu

JOUR 1 – Comprendre les mécanismes du conflit, de la violence, de l'agressivité et le processus émotionnel

Rappel du contexte de la mise en œuvre de l'action de formation par l'OPCA Unifaf :

- ☞ Présentations des stagiaires
- ☞ Positionnement à l'entrée sur les compétences qui seront travaillées
- ☞ Collecte des attentes et des demandes

Mécanismes et type de réponses adaptées aux situations de violence d'une part, d'agressivité d'autre part :

+ Le 21 janvier 2021

☛ **Groupe 8**

Côte d'Or

Les 16 & 17 nov. 2020

+ Le 14 décembre 2020

☛ **Groupe 9**

Doubs

Les 24 & 25 sep. 2020

+ Le 16 octobre 2020

☛ **Groupe 10**

Saône-et-Loire

Les 17 & 18 sep. 2020

+ Le 6 octobre 2020

Interlocuteur Opco Santé

NARSES-VARESCON

helene.narses-varescon@opco-sante.fr

03 80 30 47 71

☛ Collecte de quatre situations vécues par les participants

Exercice sur la sortie de crise : saynètes en binômes et en simultané sur une situation de confrontation, afin d'identifier ce qui apaise ou non une personne dans l'agressivité :

☛ Mise en pratique de ces pistes sur diverses situations pour sortir de la confrontation : Apaiser ses émotions et celles de l'autre / Mettre du tiers/ Mettre en œuvre le principe de la sortie honorable.

☛ Debriefing et consolidation des repères pour sortir de la confrontation et faire face à l'agressivité

Exercice introductif sur l'importance du vécu émotionnel dans la relation :

☛ Exercices et apports sur les 6 familles d'émotion et sur leurs fonctions

Retour des participants sur la journée

Jour 2 – Réguler les émotions et prévenir le conflit

☛ Tour de "météo intérieure"

☛ Exercice corporel

Mise en pratique à partir d'une situation apportée par un participant : identifier les émotions en jeu :

☛ Exercices pratiques pour s'entraîner à reformuler le vécu émotionnel à partir d'une situation apportée par un participant.

☛ Faire le lien entre les émotions (je suis en colère) et les besoins (j'ai besoin d'autonomie ou de reconnaissance) et en prendre la responsabilité (comment je peux nourrir mes besoins ?), pour soi et pour l'autre.

Apaiser ses propres émotions, trouver des appuis en soi pendant le moment critique, évacuer le trop-plein d'émotions après – exercices pratiques, échanges entre les participants.

Repérer les signes avant-coureurs pour désamorcer les tensions. Introduction à quelques repères sur la prévention : l'importance du cadre et des règles, les moments de régulation formels et informels.

Retour des participants sur la journée

Recommandations pour un travail en intersession :

Les participants seront invités à s'entraîner en inter-session à identifier les émotions (les leurs et celles des autres) et à les accueillir, et à mettre en pratique les pistes concrètes vues en formation pour sortir des moments de confrontation et réduire l'agressivité et la violence

JOUR 3 – Mettre en œuvre une communication non-violente

Redémarrage sur ce que chacun a pu expérimenter :

☛ Collecte de nouvelles questions/situations

Approfondissement des notions vues les deux premiers jours à partir des situations amenées par les stagiaires.

Exercices d'introduction, repères et mise en pratique sur trois entrées :

☛ Comprendre les effets néfastes des jugements et s'exprimer sans jugement ni agressivité.

☛ – Alternier expression de soi et écoute du point de vue de l'autre pour rechercher des issues positives aux situations de désaccord ou de conflit.

Questionnaire d'évaluation fourni par l'UNIFAF :

- ➡ Questionnaire de satisfaction des stagiaires.
- ➡ Questionnaire d'évaluation des acquis des stagiaires, sur la base d'une auto-évaluation.
- ➡ Tour de table oral sur : ce que je vais mettre en pratique / ce qui m'a manqué.