

GESTION DE L'AGRESSIVITÉ

PERSONNES CONCERNÉES

Soignants, personnel administratif et logistique. (*Groupe de 12 personnes maximum*)

DURÉE

3 jours

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Clarifier les différents concepts de violence et d'agressivité
- Cerner au mieux le contexte des situations vécues par les patients, les soignants, les accompagnants
- Identifier les facteurs de déclenchement et les mécanismes de l'agressivité
- Identifier son propre mode réactionnel
- Savoir mettre en oeuvre un comportement adapté pour prévenir et gérer des situations difficiles.

ÉLÉMENTS DE CONTENU

Compréhension des situations et des comportements agressifs

- ✓ Cadrage de la formation
- ✓ Clarification des concepts de colère, d'incivilité et d'agressivité, d'hostilité, de violence.
- ✓ Analyse du contexte relationnel et du vécu des usagers et du personnel
- ✓ Analyse des mécanismes de l'agressivité

Communication et maîtrise des situations difficiles

- ✓ Les outils de la relation et de la communication
- ✓ Les attitudes permettant de désamorcer le conflit
- ✓ Gestion de la phase aiguë du conflit
- ✓ Élaboration d'un plan d'action

INTERVENANT

Marie FRUHINSHOLZ