

Prévenir et gérer les situations conflictuelles et formes d'agressivité des résidents et de leurs familles

Objectifs

Compétence visée

- Prévenir et gérer les conflits avec les résidents et leurs familles

Aptitudes

- Repérer l'impact des différents types de personnalités dans le conflit et s'adapter
- Accroître son efficacité professionnelle et relationnelle
- Développer des stratégies collectives pour prévenir et accompagner les situations de violence

Les plus de ce programme

Modalités de positionnement et d'évaluation

- Evaluation des acquis à l'entrée et en fin de la formation, par grille de positionnement

Modalités pédagogiques

- Apports théoriques et méthodologiques
- Echanges et réflexions sur les situations concrètes rapportées par les participants
- Exercices pratiques et mises en situation

Formation accessible aux personnes en situation de handicap

Repérage et analyse des situations conflictuelles

- Contexte, évolutions réglementaires (Loi du 04 Mars 2002, judiciarisation des soins, définitions légales et droits réglementaires)
- L'agressivité générée par les situations de dépendance ou de frustration dans la relation de soins.
- Concepts-clés : caractère, tempérament, personnalité, traits de personnalité, types de personnalités, personnalités difficiles.
- Enjeux de la relation : pouvoir, distance affective, émotions et facteurs déclenchants
- Identification des situations conflictuelles vécues à l'hôpital et capacités à y faire face : analyses de situations et jeux de rôle

Moyens et ressources mobilisables

- Techniques de communication dans la relation et capacités à se protéger physiquement :
 - Communication Non Violente et assertivité
 - Formes de réponses face aux personnalités difficiles : anxieux, dépressif, paranoïaque, narcissique, dépendant, passif-agressif...
- Intelligence relationnelle : maîtrise des émotions, écoute compréhensive, affirmation de soi.
- Outils institutionnels : Gestion des plaintes et réclamations, services relations / Usagers, instances...
- Recadrage des situations par compréhension de l'autre et verbalisation : l'art de savoir exposer les choses, argumenter et négocier dans les relations avec les patients, leur famille, ainsi qu'avec les collègues, les partenaires et la hiérarchie.
- Passage de la crainte du conflit à la capacité à adapter son positionnement : négociation, médiation, arbitrage.

Viser une solidarité au sein de l'équipe pour gérer les patients difficiles

- Formes de coopération dans les situations conflictuelles, reconnaissance des difficultés et entraide.
- Mise en œuvre d'un processus relationnel ouvert, assertif et structurant avec les familles.
- Soutien des nouveaux professionnels face aux rapports souvent violents entre maladie, patient, famille, professionnels et pratiques de soin.
- Elaboration de recommandations de conduites à tenir et d'accompagnement des situations d'agressivité et de viol

Posture

Public

Personnels soignants : IDE, AS et autres personnels qui soignent et accompagnent les résidents et les familles au quotidien. Aucun prérequis.

Durée

2 jours