

# PRÉVENIR ET GÉRER LA VIOLENCE, L'AGRESSIVITÉ ET LES INCIVILITÉS DU PATIENT ET DE SON ENTOURAGE

## PUBLIC VISÉ & PRÉREQUIS

**Public :** Tout le personnel

**Prérequis :** Aucun

## COMPÉTENCES VISÉES

- Analyser une situation clinique et concevoir un projet de soins adapté, en établissant une relation de confiance avec la personne soignée
- Créer des conditions de communication adaptées à l'accueil et à la prise en charge de la personne, tout en respectant sa singularité culturelle
- Accompagner la personne et son entourage de manière bienveillante, en prenant en compte les particularités ethniques et culturelles, afin d'assurer une prise en charge personnalisée

## OBJECTIF GÉNÉRAL DE LA FORMATION

Savoir identifier les situations à risques, prévenir et gérer la violence, l'agressivité et les incivilités dans la prise en charge des patients et de leur entourage

## OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

À l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Connaître les facteurs de risques d'incivilité, d'agressivité ou de violence et leurs conséquences
- Savoir identifier une situation à risques et mettre en œuvre des actions de prévention dans son activité professionnelle
- Analyser son propre rapport à la violence, sa contribution aux incivilités et à l'agressivité et définir ses axes d'amélioration
- Savoir désamorcer une situation de crise à l'aide de différentes techniques

## CONCEPTEUR - INTERVENANTS

**Concepteur :** Psychologue clinicienne

**Intervenant :** Cadres de santé, IDE, psychiatres, psychologues de la CUMP, psychologues du travail, professionnels de santé formés à la communication et la médiation

## TARIF INTRA

Sur devis, nous consulter :

01 43 68 07 87 - contact@sauvgard.com

## DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE DE LA FORMATION

### REPÉRER ET PRÉVENIR LES SITUATIONS À RISQUES D'INCIVILITÉS, D'AGRESSIVITÉ ET DE VIOLENCE

- Identifier les incivilités, agressivités et violences.
- Reconnaître les signes précurseurs et phases de ces comportements.
- Appliquer des mesures de prévention et gérer les situations à risques liées à des pathologies spécifiques.

### PRÉVENIR ET FAIRE FACE AUX SITUATIONS DE CRISE

- Comprendre les causes des crises en milieu hospitalier et leurs conséquences.
- Gérer les émotions (angoisse, colère, agressivité) et intégrer les notions de droit pénal.

### RÉGULER LES CONFLITS DE FAÇON NON VIOLENTE

- Appliquer la communication assertive et non-violente.
- Utiliser des stratégies de négociation pour gérer les conflits.
- Participer à des jeux de rôle et exercices pratiques pour s'entraîner.

## ACTION DPC

Orientation n° 295 pour les IDE et AS : Gestion pratique de la violence et de l'agressivité du patient et de son entourage.

## DÉMARCHE PÉDAGOGIQUE

- **Méthode active** : exposé interactif, échanges, analyse de pratiques, expérimentations, mises en situation, études de cas, brainstorming. Outils et méthodes adaptés aux apprenants pour faciliter l'appropriation des connaissances et la réflexivité..
- **Livret pédagogique** récapitulant l'ensemble du contenu de la formation remis à chaque participant.

## ÉVALUATION

- **Recueil des besoins et attentes des participants** en amont et/ou au démarrage de la formation
- **Évaluation formative en lien avec les objectifs pédagogiques :**
  - Brainstorming
  - Participation active aux différentes activités pédagogiques proposées et capacité à remettre en question ses pratiques professionnelles.
  - Débriefing avec les pairs et le formateur lors des mises en pratique.
- **Évaluation sommative pré et post test d'autoévaluation des connaissances**
- **Évaluation à distance** par l'employeur de l'impact de la formation sur la pratique (bilan individuel, entretien annuel, analyse de pratiques...)
- **Certificat de réalisation de formation**
- **Questionnaire de satisfaction.**



## LES + DE LA FORMATION

À travers des exercices pratiques et des mises en situation basées sur des cas cliniques, cette formation permet d'évaluer et de désamorcer efficacement les situations à risques de violence et d'agressivité, tout en maîtrisant les techniques de régulation non violente des conflits.