



Prévention et gestion de l'agressivité et de la violence en milieu hospitalier (3 jours)



I. Contexte

Le Centre Hospitalier souhaite proposer à ses agents la formation intra-établissement suivante « La gestion de l'agressivité et à la violence ». Cette formation permettra aux stagiaires de valider leur DPC.

II. Orientations du programme

Orientations n°2 : Contribuer à l'amélioration de la relation entre professionnels de santé et patients

Les programmes de développement professionnel continu s'inscrivent dans cette orientation ayant notamment pour objectifs, la formation à la relation « professionnel de santé – patient »

III. Public

Mode d'exercice du public : salarié hospitalier

Filière soins infirmiers :

- Infirmier, aide-soignant, puéricultrice, auxiliaire de puériculture

Filière soins de rééducation :

Kinésithérapeute

Filière soins médico-technique :

- Manipulateur en radiologie

Public associé :

- Assistant médico-administratif, psychologue, assistant de service social, secrétaires des services administratifs

Nombre de personnes : 15 agents par groupe.

IV. Type de programme

Présentiel

V. Nombre d'étapes

4 étapes de DPC

VI. Méthodes et modalités HAS

Formation en groupe (journées, ateliers, formation interactive)

Pédagogique ou cognitive - Alternance d'une méthode expérientielle et d'une méthode affirmative

- Apports théoriques
- Documents pédagogiques
- Travaux intersession

Analyse des pratiques professionnelles

Acquisition des connaissances et des compétences

Evaluation des pratiques professionnelles

Actions d'amélioration des pratiques professionnelles

Dispositif de suivi après la formation

VII. Concepteur du programme

Docteur Benoist DEVE

VIII. Objectifs globaux

- Etre un paramédical (agent/cadre) proactif et efficace dans la gestion de l'agressivité et de la violence
- Perfectionner ses connaissances, ses compétences relationnelles et comportementales afin d'éviter les tensions (familles, patients....).

IX. Objectifs pédagogiques

- Anticiper, décrypter les comportements agressifs et en comprendre les mécanismes
- Diminuer stress et réactivités face à l'agressivité et la violence
- Améliorer leurs attitudes relationnelles et comportementales dans des situations d'agressivité
- Améliorer leur relation avec leurs collègues, les patients et leurs familles

X. Spécificité du contenu de la formation

Deux grands types d'agressivité peuvent être individualisée : l'agressivité défensive et l'agressivité offensive.

Elles se différencient profondément à la fois par leurs objectifs et les attitudes qu'elles mettent en place pour atteindre ces objectifs.

L'agressivité défensive

En situation d'agressivité défensive, l'individu se vit comme menacé et il agresse pour se défendre.

Cette agressivité se manifeste sous deux formes différentes :

un état de susceptibilité, d'irritation, d'agacement allant parfois jusqu'à la colère

un état d'anxiété, d'angoisse allant parfois jusqu'à la crise de panique

Comprendre la logique de ces états défensifs, connaître les faux pas à éviter et avoir l'attitude adaptée permet de diminuer très rapidement et facilement ces états émotionnels.

L'agressivité offensive

En situation d'agressivité offensive, l'interlocuteur cherche à obtenir des avantages à nos dépens. Il va essayer de l'obtenir en repérant nos points faibles pour mieux nous déstabiliser. Cette agressivité, douloureuse et humiliante, peut laisser des séquelles émotionnelles, il est donc primordial de l'identifier et de la gérer.

Cette agressivité offensive, volontaire, calculée, se présente sous deux formes différentes selon l'image que l'individu veut donner de lui-même :

une apparence sociale, l'agressivité offensive dite de mauvaise foi

l'individu veut obtenir un avantage personnel au dépend des règles tout en montrant une image socialement correcte, il use alors de mauvaise foi, du mensonge, du non-dit délibéré

un comportement visiblement antisocial, l'agressivité offensive dite antisociale

l'individu transgresse volontairement les règles sociales et montre une attitude intimidante, menaçante voire violente pour mieux asservir et obtenir.

XI. Programme :

Etape 1 : Formation présentielle - Durée ½ journée

Titre : Analyse des pratiques professionnelles

Présentation de l'animateur, de l'organisation et des objectifs du stage.

9h00-9h15

- et de ses éventuels liens d'intérêt avec les entreprises et établissements produisant ou exploitant des produits de santé

Objectifs	Déroulé de la formation	Méthodes pédagogiques	Durée prévisionnelle
<u>Jour 1 matinée : Analyser les pratiques professionnelles en situation d'agressivité et de violence</u>			
- Repérer les interactions personnelles ou professionnelles favorisant l'agressivité et la violence			
Présenter les grandes lignes de la formation	Exposé de l'animateur Recueil des attentes des stagiaires	Présentation orale.	9h15-10h30
Analyser les pratiques professionnelles des stagiaires face aux comportements d'agressivité et de la violence à partir de situations concrètes amenées par les stagiaires.	Recensement des expériences et des représentations des stagiaires en matière d'agressivité et de violence.	Réflexion de groupe sur l'agressivité et la violence : - comment se manifestent-ils ? - que ressentez-vous face à ces comportements ? - à quoi servent-ils ?	10h45-12h30

Etape 2 : Formation présentielle - Durée 1 journée et demie (1+1/2)

Titre : Acquisition de connaissances et de compétences

Objectifs	Déroulé de la formation	Méthodes pédagogiques	Durée prévisionnelle
Jour 1 après-midi : Actualiser et accroître les connaissances des participants <ul style="list-style-type: none"> - Comprendre et analyser les mécanismes psychologiques de l'agressivité et de la violence - Clarifier les concepts de colère, d'hostilité et de peur - Commencer à mettre en place un plan d'action pour agir sur ces interactions et sur ces causes 			
Comprendre les interactions personnelles, professionnelles : ce qui génère le stress, la peur et les émotions agressives.	Comprendre et expliquer l'interaction entre émotions, pensées et comportements. Relation entre stress et agressivité	Questionnaire écrit et questionnement ouvert. Mises en situation Inversion des rôles	13h30-14h
Savoir distinguer chez une personne les différentes formes de violence.	Les interactions entre ces différents niveaux de violence. Transfert des connaissances aux situations observées sur le terrain.	Découverte déductive de la théorie. Echanges, discussion Mises en situation par groupes de 3. Mise en place d'un plan d'action.	14h-15h00
Inscrire les conduites d'agressivité et de violence dans un cadre plus large	Etiologie de la violence : facteurs sociologiques, historiques, culturels... Retentissements de ces facteurs sur les patients, les soignants, l'institution...	Apports théoriques et débat.	15h15-16h00
Agir sur les facteurs favorisant la violence	Identifier le retentissement de la violence au sein du centre hospitalier Identifier les facteurs favorisant la violence au sein du centre hospitalier Agir sur ces facteurs et leurs conséquences	Apports pratiques et débat. Mise en place d'un plan d'action.	16h-17h00

Objectifs	Déroulé de la formation	Méthodes pédagogiques	Durée prévisionnelle
Jour 2 matinée : Gérer l'agressivité défensive liée au stress			
<ul style="list-style-type: none"> - Identifier, différencier l'agressivité défensive de l'agressivité offensive - Gérer l'agressivité défensive liée au stress 			
Distinguer l'agressivité défensive et l'agressivité offensive (chez les patients, leurs familles, le personnel hospitalier, etc.). Diagnostiquer, repérer ces différentes formes d'agressivité et de violence.	Les manifestations physiologiques, physiques, micro-comportementales, verbales, émotionnelles, de : <ul style="list-style-type: none"> - l'agressivité défensive (états de stress d'anxiété jusqu'à la peur, la panique et énervement jusqu'à la colère) - l'agressivité offensive (manipulations, pressions, intimidation jusqu'au comportement de domination antisocial) 	Travail de réflexion en individuel, puis en groupe. Confrontation avec les réalités du terrain. Réflexion et synthèse en grand groupe.	9h00-10h30
Maîtriser les stratégies de communication avec l'agressivité défensive	Les attitudes avec l'agressivité défensive liées aux états de stress (peur, panique, énervement, colère) Les techniques de communication pour éviter les faux pas et ramener rapidement notre interlocuteur au calme.	Jeu de rôles en grand groupe (à partir de cas réel).	10h45-11h30
Repérer la manipulation « ordinaire », les non-dits, chez la personne « normale » et « pathologique ».	Les causes psychologiques des comportements manipulateurs et les principales caractéristiques. Le mensonge et la manipulation dans certaines pathologies (toxicomanie, alcoolisme, etc....).	Réflexion et jeux de rôle en grand groupe. Travail de synthèse et d'analyse en grand groupe. Apports théoriques.	11h30-12h30

Objectifs	Déroulé de la formation	Méthodes pédagogiques	Durée prévisionnelle
<u>Jour 2 après-midi : Gérer l'agressivité offensive : la mauvaise foi et les comportements antisociaux</u>			
<ul style="list-style-type: none"> - Différencier l'agressivité offensive dite sociale de l'agressivité offensive antisociale - Gérer l'agressivité offensive dite sociale : les non-dits liés à la mauvaise foi - Gérer l'agressivité offensive antisociale : les comportements antisociaux 			
Gérer l'agressivité offensive liée à la mauvaise foi : apprendre à ne pas se laisser manipuler et amener notre interlocuteur à exprimer les non-dits.	L'attitude relationnelle : - la technique du faux naïf (questions ouvertes pour clarifier, professionnaliser, responsabiliser) L'attitude comportementale : - la suppression des récompenses problématiques)	Découverte déductive de la méthode. Exemple en grand groupe puis mises en situation par groupes de 3.	13h30-14h30
Repérer la manipulation perverse et le harcèlement moral.	Les rapports de force : - les symptômes des comportements dominants, pervers - les symptômes de soumission.	Réflexion en sous-groupes et travail de synthèse et d'analyse en grand groupe.	14h30-15h15
Gérer l'agressivité offensive : Apprendre à gérer les attitudes de déstabilisation, d'intimidation, de menaces. Apprendre à gérer les comportements antisociaux.	L'attitude relationnelle : - la sobriété professionnelle (recadrage professionnel). L'attitude comportementale : - la suppression des récompenses problématiques	Exemple en grand groupe Jeux de rôles en groupe, Puis mises en situation sous forme d'atelier en sous-groupe Analyse du travail des ateliers Synthèse	15h30-16h15
Aspects juridiques	Les lois relatives aux menaces, injures, agressions, harcèlements.	Exposé de l'animateur. Discussion et synthèse	16h15-16h45
Tests des outils par les stagiaires pendant l'intersession	Evaluation de la première session. Mettre en pratique pour apprendre : les avantages de l'apprentissage	Débat rapide en grand groupe Mise en application concrète pendant l'intersession	16h45-17h

Etape 3 : Formation présentielle - Durée ½ journée

Titre : Evaluation des pratiques professionnelles

Evaluation après les deux journées de formation :

9h00-9h45

- Evaluer l'apprentissage des stagiaires en termes de connaissances acquises lors des deux premières journées de formation
- Faire le bilan des deux premières journées de formation
- Préciser les actions d'amélioration à mettre en œuvre

Objectifs	Déroulé de la formation	Méthodes pédagogiques	Durée prévisionnelle
<u>Jour 3 matinée : Evaluer le niveau de progression des pratiques professionnelles en situation d'agressivité et de violence</u>			
Analyser et vérifier le niveau de progression des pratiques professionnelles face à l'agressivité et la violence.	Recensement des situations vécues par les stagiaires en situation d'agressivité Analyse des situations Vérification de l'utilisation des connaissances vues les deux premiers jours	Analyse des situations Jeux de rôles Analyse de l'apprentissage réalisé et de la progression à acquérir	9h45-12h30

Etape 4 : Formation présentielle - Durée ½ journée

Titre : Actions d'amélioration des pratiques professionnelles

Consolidation et perfectionnement des acquis

Mise en place d'actions d'amélioration

Messages clés de synthèse sur supports écrits

Objectifs	Déroulé de la formation	Méthodes pédagogiques	Durée prévisionnelle
Jour 3 après-midi : <u>Mieux recruter recul et sang-froid en situation de violence et de danger</u>			
- Apprendre à gérer son stress, savoir se protéger, prendre de la distance tout en gardant sa position de soignant			
Gérer ses propres émotions. Eviter de « mettre de l'huile sur le feu ». Apprendre à prendre du recul Garder son calme et sa maîtrise de soi en situation de gravité et de dangerosité	Découvrir les zones de moindre empathie. Prendre conscience de ses propres rigidités, sources de stress. Connaître nos réactivités et nos intolérances, sources de conflit. Les attitudes comportementales de self-contrôle, source d'apaisement en situations critiques	Réflexions individuelles et en groupe autour de questionnaires. Prise de conscience progressive et déductive.	13h30-14h30

Jour 3 après-midi - Améliorer les attitudes relationnelles et comportementales dans les situations d'agressivité offensive

- **Gérer, diminuer et faire cesser l'agressivité offensive**
- **Faire réfléchir l'interlocuteur agressif sur son comportement et l'amener à une attitude plus ouverte et respectueuse**

<p>Gérer l'agressivité offensive liée à la violence.</p> <p>Cas spécifiques : - Gestion des patients atteints de pathologies mentales</p> <p>Cas spécifiques : - Gestion des patients alcooliques et/ou toxicomanes violents (menaces, passage à l'acte)</p> <p>- Gestion des familles et des groupes agressifs et violents</p>	<p>Faire respecter le cadre professionnel : l'attitude de « stricte sobriété professionnelle » (recadrage professionnel sobre et précis).</p> <p>Application à des cas concrets.</p>	<p>Apports de l'animateur. Jeux de rôle et mises en situations en grand groupe, puis par groupes de 3.</p> <p>Affinement du plan d'action</p> <p>Synthèse de l'animateur</p>	<p>14h30-16h30</p>
---	--	--	--------------------

1. Un bilan « à chaud »

Il est réalisé à l'issue de la formation par un professionnel de la formation professionnelle continue :

d'une manière individuelle à partir d'un questionnaire anonyme qui vise à mesurer

- la satisfaction des participants à la formation
- l'acquisition des savoirs et des transferts possibles en situation de travail.

et d'une manière collective au regard de la satisfaction des participants à la formation et de leurs perceptions en termes d'acquisition des savoirs et des transferts possibles en situation de travail.

2. Un questionnaire individuel d'évaluation des connaissances et des compétences à la fin de la formation :

Ce questionnaire individuel d'évaluation des changements comportementaux mesure l'étendue du transfert de ce qui a été appris lors de la formation. Il cherche à constater la mise en œuvre effective des acquis et la modification des comportements des personnes en situation professionnelle.

Il sera remis aux stagiaires qui adresseront ce questionnaire une fois rempli au responsable de la formation continue.



Lieu : Aéroport Aimé Césaire

Dates : 17 - 18 et 19 Juin 2019

- **La Prestation comprend :**
 - **La Logistique**
 - **Les 21 heures de formation**
 - **La Collation de début de stage**
 - **Les Supports de Cours**
 - **Les Attestations de fin de stage DPC**