

Hôpital Nord Franche-Comté : « Gestion de l'agressivité et de la violence »

La formation portant sur la gestion de l'agressivité et de la violence en milieu hospitalier s'appuie sur des connaissances théoriques mais surtout sur **approche expérientielle** (ateliers sophrologiques, jeux de rôle, développement des habiletés sociales et communication non-verbale ... visant à prendre conscience de ses ressources individuelles et de ses limites. La dynamique de groupe est aussi privilégiée pour améliorer les relations interpersonnelles, expérimenter l'écoute et développer son empathie.

I. OBJECTIFS

Objectifs généraux

- Participer à la prévention de l'agressivité
- Développer une ambiance plus sereine au sein des services afin de désamorcer les facteurs d'anxiété générateurs d'agressivité des patients et des accompagnants
- Sensibiliser le personnel à la conduite à tenir en cas d'incivilité ou de violence

Objectifs opérationnels

- Identifier les facteurs provoquant les situations d'agressivité et de violence en milieu hospitalier
- Comprendre les mécanismes mis en jeu dans les phénomènes d'agressivité
- Se positionner professionnellement dans les situations conflictuelles et agressives en identifiant son propre mode réactionnel
- Apprivoiser ses émotions pour faire face à une situation hostile (outils psychocorporels et communication non-verbale)
- Les apports de la sophrologie dans la gestion de l'agressivité (relaxation, respiration, visualisation)
- Développer les habiletés sociales pour favoriser une bonne communication au sein des services et prévenir l'épuisement professionnel
- Savoir mettre en œuvre un comportement adapté permettant de prévenir sa propre agressivité et l'agressivité des patients et de leurs proches.
- Améliorer ses capacités de prise en charge des situations difficiles (compétences relationnelles)
- Améliorer son mode d'écoute pour favoriser le désamorçage des situations conflictuelles (écoute centrée sur la personne)
- Inscrire ses actions, son comportement et ses attitudes dans une démarche collective

II. PROGRAMME

► Architecture de la formation

1^{ère} journée
COMPRENDRE LE PHÉNOMÈNE DE LA VIOLENCE

Objectif de la journée de la formation	Principaux contenus
Comprendre le phénomène de la violence	<ul style="list-style-type: none">- Mieux comprendre pour mieux appréhender- Prendre conscience de son propre fonctionnement pour se positionner

2^{ème} journée
EVALUER ET SAVOIR RÉAGIR

Objectif de la journée de la formation	Principaux contenus
Evaluer et savoir réagir	<ul style="list-style-type: none">- Repérer les situations à risque, désamorcer, prévenir et contenir l'émergence de la violence par des techniques de communication verbales et non verbales, une prise de recul, une distance à mettre en place- Évaluer le degré et la gravité du comportement difficile voire psychiatrique du patient- Analyser les situations vécues

► Déroulé séquentiel de la formation

Objectifs pédagogiques	Principaux contenus
<p>Connaître le cadre législatif, cadre juridique</p> <p>Acquérir un savoir être et savoir-faire pour mieux maîtriser les situations de violence</p>	<p>Légitime défense Atteinte à l'intégrité physique Non-assistance à personne en danger Flagrant délit Droit d'appréhender</p> <p>Définitions : stress, violence, agressivité...</p> <p>Notions clés sur l'agressivité et la violence : approche juridique, aspects éthologiques, biologiques, psychologiques, sociologiques...</p> <p>Développer ses habiletés sociales</p>
<p>Analyser l'agressivité et la violence dans leurs différentes dimensions</p> <p>Prendre conscience de son propre mode de fonctionnement face à l'agressivité et à la violence</p>	<p>L'agressivité et assertivité L'agressivité et le déficit de communication</p> <p>Les mécanismes de défense psychique souvent associés aux situations de violence</p> <p>Les différents types de violence : contextuelles, « provoquées », psychiatriques, etc...</p>
<p>Repérer les capacités relationnelles à mettre en jeu pour désamorcer ou gérer les situations critiques (observation, écoute, dialogue).</p> <p>Apprendre à détecter sa propre violence dans les attitudes et la conduite.</p>	<p>L'agressivité et les violences : les états d'agitation, les états anxieux, les situations de crises, les problèmes d'addiction, les troubles du comportement liés à des pathologies psychiatriques...</p> <p>Repérage du risque de montée agressive</p> <p>La gestion relationnelle de l'agressivité : savoir désamorcer et dédramatiser le stress</p> <p>Eléments de communication indispensables (avec les usagers, au sein de l'équipe)</p> <p>L'importance de l'analyse des émotions suscitées en nous par l'agressivité</p>
<p>Etre capable collectivement d'anticiper, de gérer et de prévenir ces situations</p> <p>Mieux appréhender les situations conflictuelles en psychiatrie</p>	<p>Les règles d'or afin de faire baisser le niveau d'agressivité et ne pas l'aggraver</p> <p>La communication empathique et assertive</p> <p>La communication non-verbale</p> <p>Comprendre la notion de conflit</p> <ul style="list-style-type: none"> - les facteurs déclencheurs des tensions - les différentes phases du conflit - La stratégie de gestion des conflits - Le désamorçage - L'affrontement <p>Comment se détacher d'un conflit ?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prendre de la distance - Gérer son stress et conserver son calme