

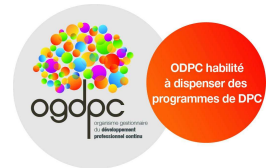


La formation
et l'accompagnement
dans le sud



LA GESTION DE L'AGRESSIVITE

(Voir programme en pages suivantes)



Projets et Formations

Spécialiste Santé

Projets & Formations

Propose des formations concrètes, parfaitement adaptées au contexte de l'institution et en adéquation avec les vrais besoins. Projets et Formations :

- Analyse les besoins avec vous
- Adapte ses programmes et les valide avec vous
- Dispense les formations et procède à des évaluations à chaud dont elle vous remet les synthèses
- Vous propose de véritables évaluations à froid quelques semaines après les sessions et vous rend compte

Ainsi une notion de partenariat basée sur la transparence, la loyauté, et la confiance s'établit. La notion de projet d'accompagnement apparait prenant ainsi tout son sens.

Les responsables et les stagiaires peuvent à tous moments continuer d'échanger avec nos formateurs.

yveslozano@projets-formations.com / 06 18 72 39 98

secretariat@projets-formations.com / 04 90 34 78 67





1 Préambule

Projets et Formations possède une grande expérience en gestion de l'agressivité. Notre intervenons en CH (accueil, services urgences...), en EHPAD, dans le monde du Handicap (ESAT, FAM, IME,...), pour les SSIAD...etc.

2 Objectif

Savoir faire face à l'agressivité, connaître les stratégies pour les désamorcer.

Permettre aux personnels, aux professionnels de santé confrontés à des situations tendues de non seulement comprendre les mécanismes déclencheurs de l'agressivité, mais aussi d'adopter les comportements verbaux et non verbaux adéquats pour son désamorçage dans chaque situation vécue.

Cette action devant d'une part, permettre à chacun de mieux s'adapter aux différentes situations, et d'autre part de donner aux professionnels de santé des outils de gestion efficaces des situations difficiles.

Comprendre le type de communication le plus adapté. Définir des stratégies de communication pour chaque personne le justifiant (**personnes âgées, patients, familles, handicapés, personnes addictes...**). Cette action a pour but de prendre du recul face à des situations identifiées et à développer une réflexion structurante pour prévenir les crises et les situations déviantes.

3 Public

Tout le personnel en contact avec les usagers / patients / familles





4 Durée

2 journées consécutives (avec éventuellement un rappel quelques semaines après)

Projets et Formations reste ensuite en contact afin de répondre à toutes questions relatives à des situations vécues.



5 Programme

L'agressivité


-  Le rôle des émotions
-  Les peurs
-  La frustration et l'agressivité
-  Image de soi, regard des autres








-  Confiance et sécurité dans l'institution
-  Relation soignant/patient/résident/famille

Les causes de l'agressivité

-  Liées à l'environnement :
 - L'hôpital
 - L'information
 - Le sentiment de manque d'information
 - La communication
 - La communication négative et son impact émotionnel
 - La communication non verbale
 - Le poids des mots
 - La manipulation
 - L'attaque
 - La fuite
 - Agressivité non exprimée
 - L'agressivité verbale

-  Liées à la personne
 - Différents types de peurs
 - Le rapport à la mort
 - La personne alcoolisée
 - Les addictions
 - L'agressivité en fonction des pathologies
 - La problématique psychiatrique
 - La problématique de la douleur
 - La culture et le « droit du patient »
 - Le sentiment de non-respect

-  Liées à l'accompagnant
 - Face à des situations tendues (peur, agressivité, etc.)
 - Lire au-delà de l'agressivité, l'attente non exprimée


-  Liées aux familles et parents
 - Image du parent
 - Amour et haine
 - Etre pris en charge et prendre en charge
 - La culpabilité
 - L'image de soi





- Le passé et le passif éducatif
- Les émotions des familles
- Le rapport à la mort
- La frustration

Comment faire face à l'agressivité

 Communiquer en situation agressive

L'écoute

La communication adaptée :

- À la capacité intellectuelle (La personne atteinte de pathologies psychiatriques lourdes, la personne alcoolisée ou sous l'emprise de stupéfiants, ...)
- À la capacité physique (problèmes d'élocution, problèmes visuels, problèmes d'audition, ...)
- La gestion de ses propres émotions face à des situations tendues
- Le décodage émotionnel
- **Les attitudes apaisantes**
- La communication positive
- La communication verbale et non verbale
- Les comportements **transactionnels**
- La mise en contact
- Le toucher
- La notion de cadre

*Exercice sur l'écoute et ses difficultés :
**disponibilité, environnement
extérieur** et dynamique du cerveau*

*Outils de gestion des émotions pour soi
et pour autrui*

*Etude de cas concrets d'agressivité
avec mises en situation*





Prévenir l'agressivité

Développer sa capacité d'accueil

- Besoins et attentes du patient, du résident, ...
- Besoins et attentes des familles
- Identifier ses propres capacités d'accueil
- Développer une attitude bienveillante
- Savoir comprendre les messages non-verbaux

Gérer l'information

- Développer son écoute active
- Renseigner, rassurer, orienter
- L'information et les limites de la confidentialité
- Etendue et limite des prérogatives
- Décoder les émotions
- Décoder la problématique (peur, psy, etc...)

Quelques outils de gestion du stress

6 Méthode pédagogique

La méthode pédagogique s'appuie sur des apports théoriques sur le fonctionnement de l'humain, mais aussi sur **des exercices pratiques et concrets** permettant de ressentir ses propres comportements **face à des situations spécifiques d'agressivité**.

Des mises en situation seront effectuées pour favoriser une appropriation des facteurs d'évolution.

Apport de connaissances.

Echanges d'expériences entre les participants.





7 Notion de projet / Accompagnement / SAV

Pourquoi la **notion de projet** est omniprésente dans les discours de la société Projets et Formations, et pourquoi le terme « **Projet** » fait-il partie de la dénomination sociale de l'entreprise ?

Projets et Formations ne conçoit pas la formation sans, au préalable :

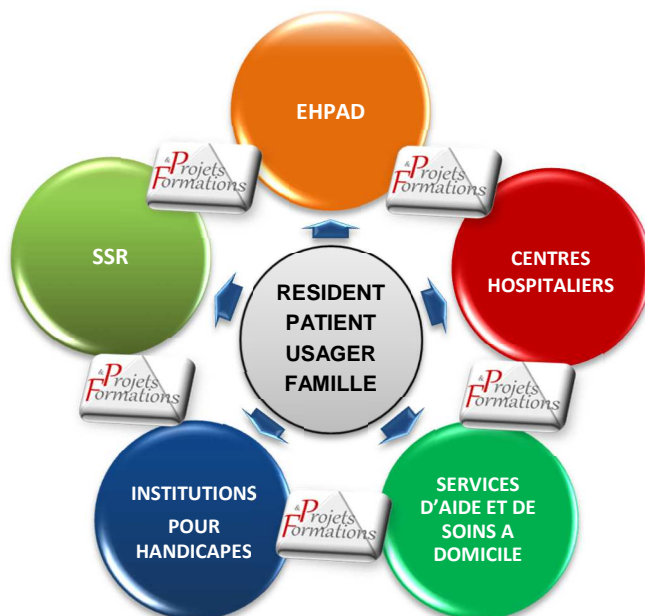
- **L'analyse du besoin précis,**
- **La connaissance du terrain d'action (contexte établissement, population, réglementation, décisions...)**

Projets et Formations ne conçoit non plus la formation sans, à postériori :

- Une évaluation à chaud de la formation, **avec synthèse des contenus rédigés par les stagiaires remise au responsable de la formation,**
- **La proposition éventuelle d'une évaluation à froid** quelques semaines après la formation ou après les premières utilisations des outils mis à disposition des stagiaires,
- L'accompagnement nécessaire pour s'assurer du maintien des connaissances et des acquis,
- La proposition éventuelle de nouveaux axes d'améliorations,
- **La mise en place d'un SAV** permettant à tout moment aux stagiaires et aux responsables de poser des questions directement au formateur référent par téléphone ou par mail.

D'où la notion de Projet de Formation





**CH, CHS
EHPAD, EHPA
SSIAD, SAP
SSR
ESAT, FAM, IME...**

Des formations sur mesure

Gestion de l'humain
Spécificités personnes âgées
Spécificité handicap
Ethique
Management
Soins
Développement personnel
Prévention et la sécurité
Bureautique
Comptabilité / finances

La formation et l'accompagnement
dans le sud

06 18 72 39 98 - 04 90 34 78 67

www.projets-formations.com

