



2
Jours

Gérer efficacement l'agressivité de la famille et du patient

dans SANTE - RELATION AU PATIENT / Réf : SAN-PATIE-01

Objectifs de la formation

- Identifier les causes de l'agressivité
- Accompagner le personnel afin d'éviter l'épuisement
- Gérer l'agressivité
- Transformer l'agressivité en relations positives
- Gérer la communication et l'écoute

Programme de la formation

A l'issue de la formation, les participants seront préparés à :

Jour 1 - Matin

1. Identifier les situations difficiles

- Les différentes origines
- Définir les places des patients, du personnel soignant et de la famille
- Les attentes des familles

Jour 1 - Après-midi

2. Examiner les attitudes face aux problèmes

- Fuite
- Manipulation
- Agressivité
- Abattement



Jour 2 - Matin

3. Distinguer les différents types de communication

- Communication verbale
- Communication non verbale
- Communication paraverbale

4. Gérer une crise

- Etablir le dialogue, les bons mots, les bons gestes, la bonne posture
- Prise de distance

Jour 2 - Après-midi

5. Transformer la situation en relations positives

- Ecoute active
- Questionnement
- Réponse et proposition
- Transformer la situation en relation positive basée sur la confiance

6. Gérer le stress du personnel soignant

- Prise de distance
- Evacuer les situations difficiles
- Mettre en place des cercles de dialogues au sein des équipes soignantes
- Faire remonter les situations de crise
- Mettre en place des séances de sophrologie ou de yoga

Pré-requis

Aucune connaissance préalable n'est requise pour suivre cette formation



Public cible

Tout personnel s'occupant de personnes agressives

Pédagogie

Méthodes pédagogiques

- Utilisation de méthodes expositives permettant de présenter les concepts importants et de faire le point sur la législation en vigueur
- Utilisation de méthodes participatives favorisant les échanges, la réflexion commune et le retour d'expérience
- Le formateur pourra également utiliser des mises en situation et/ou des jeux de rôle

Modalités d'évaluation

- Les acquis des participants seront mesurés tout au long de la session de formation
- L'évaluation pourra prendre la forme d'un quiz, de mises en situation ou au travers d'études de cas
- Une attestation de fin de formation reprendra l'ensemble des objectifs pédagogiques de la formation

