

Prévenir et désamorcer les situations d'agressivité : outils de communication avec le patient et son entourage



PUBLIC CIBLE

Tout professionnel en contact avec des patients (soignant, secrétaire médical, personnel d'accueil...)



PRÉ-REQUIS

Etre professionnel de santé



DURÉE

7h00

INTERVENANTS

Dr Aurélie Duruflé, médecin MPR et Nolwenn Pigeaud-Clerc, psychologue

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Identifier les parcours de vie et/ou de soins en fonction du ou des handicaps
- Reconnaître les signes d'alerte (anxiété, agressivité, risque suicidaire et maltraitance) pour prévenir les situations de rupture ou de refus
- Maîtriser les techniques permettant de gérer efficacement des situations difficiles (attitudes à adopter ou à éviter)
- Repérer les interlocuteurs ressources dans l'entourage du patient (professionnels et proches)
- Savoir réagir pour se protéger en cas d'agression

CONTENU PÉDAGOGIQUE

- **Matin**
 - o Accueil et évaluation des compétences
 - o Recueil des représentations et définitions de l'agressivité
 - o Parcours de soins des patients
 - o L'agressivité : mécanisme de défense (définition, causes, signes de montée d'agressivité...)

- **Après-midi**
 - o Ateliers de mise en pratique
 - o Techniques de communication verbale (écoute active, reformulations, valorisation...) et communication non verbale : désamorcer une situation d'agressivité et y faire face
 - o Conclusion : retours et évaluations des compétences

METHODES MOBILISEES

Réflexions de groupe guidées par les formateurs - Mises en situation en salle de simulation - Échanges et mutualisation - Présentation théorique à l'aide d'un diaporama

MOYENS TECHNIQUES

Smartphone - Ordinateur - Vidéoprojecteur

MODALITES D'EVALUATION

Evaluation des compétences avant et après la formation - Evaluation de la satisfaction