



Processus relationnel, conflictuel et agressif en milieu soignant

| | |
|------------------------------|--|
| Domaine | Sûreté |
| Thématique | Anticiper, comprendre, se protéger |
| Durée | 2 jours |
| Public visé | Personnel soignant |
| Pré requis | Néant |
| Objectifs | <ul style="list-style-type: none">• Comprendre et se comprendre dans les processus relationnels comportementaux en situation de stress et en situation d'agressivité• Communiquer avec les patients• Adapter et s'adapter en situation spécifique• Comprendre les limites de maltraitance soignant/soigné• Anticiper un acte agressif• Se protéger en cas d'agression• Gérer ses charges émotionnelles |
| Méthodes pédagogiques | Participative, démonstrative, audio-visuelle |
| Contrôle des acquis | Mises en situations |
| Plus-value HERACLES | Co-animation Psychologue et Expert sécurité |



Processus relationnel, conflictuel et agressif en milieu soignant

| | |
|------------------------------|--|
| Jour 01 | Gestion du stress, des conflits et de l'agressivité |
| Objectifs | <ul style="list-style-type: none"> • Comprendre et se comprendre dans les processus relationnels comportementaux en situation de stress et en situation d'agressivité • Analyser les comportements pour mieux anticiper les situations de stress et d'agressivité • Adapter et s'adapter en situation spécifique |
| Contenus | <p>Retour expérientiel</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Énoncé des vécus ✓ Analyse et assimilation des processus en jeu dans le vécu d'expérience <p>Notion et concept stress et agressivité</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ S'évaluer dans les principes relationnels ✓ Approche de la construction psycho-affective ✓ Repérer et identifier les facteurs déclenchant de violence ✓ Différenciation des concepts stress/agressivité ✓ Approche de la construction des stratégies de faire face à l'adversité <p>Approche et analyse des principes en communication spécifique</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Apports théoriques en communication ✓ Maslow/Karpmann/Assertivité/Proxémie ✓ Les principes de la communication non violente ✓ Évaluer son profil communicationnel <p>Compréhension des postures, attitudes, comportements et réactions de soi et de l'autre en situation de stress, en situation d'agression</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Identifier et comprendre les situations à risque ✓ Faillir/défaillir, la question de l'image ✓ L'alliance thérapeutique, gage de réussite en position équilibrée <p>Adaptation des schémas internes</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Reconnaissance de ses modes de fonctionnement, de ses stratégies ✓ Déterminer les limites de la maltraitance soignant/soigné ✓ Intégration et ancrage de processus adaptés <p>Mise en pratique de résolution de situations conflictuelles</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Jeux de rôles (<i>filmé et analysé</i>) |
| Méthodes pédagogiques | Participative, démonstrative |
| Contrôle des acquis | Tests |



Processus relationnel, conflictuel et agressif en milieu soignant

| | |
|------------------------------|---|
| Jour 02 | Anticiper et se protéger en cas d'agression |
| Objectifs | <ul style="list-style-type: none"> • Savoir anticiper un acte agressif • Maîtriser les techniques de défense <i>(minimiser les risques de blessure)</i> • Analyser la situation / Etre à l'écoute de soi |
| Contenus | <p>Anticiper une situation conflictuelle ou aggressive</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Etude sémiotique des gestuelles <i>(analyse de l'attitude et du comportement)</i> <p>Notions juridiques du droit de défense de la personne</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Etude et analyse de la légitime défense des personnes (art 122.5 du code pénal) ✓ L'obligation de porter assistance (art 223.6 du code pénal) <p>Stratégie de protection</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Attitudes préventives ✓ Repérer les comportements ✓ Adopter la bonne réaction en cas d'agression <p>Techniques de protection et de maîtrise d'une personne aggressive</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Prise en compte et gestion de l'environnement ✓ Se déplacer dans l'espace / se soustraire ✓ L'attitude de protection individuelle ✓ Se dégager des différentes saisies ✓ Les différentes techniques d'immobilisation ✓ Assister une personne agressée ✓ Exercices réflexes seul et à deux participants ✓ Contenir une personne aggressive ✓ Mises en situation par jeux de rôles <p>Etre à l'écoute de soi</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Comprendre ses charges émotionnelles ✓ Techniques de relaxation corps/esprit |
| Méthodes pédagogiques | Participative, démonstrative |
| Contrôle des acquis | Mises en situation / restitution |