

RESSOURCES HUMAINES - COMMUNICATION

LES RELATIONS AVEC LES USAGERS – LES RELATIONS INTERPROFESSIONNELLES

Prévenir et gérer la violence et l'agressivité

OBJECTIFS

- ❶ Définir et comprendre les logiques violentes en repérant les causes
- ❷ Permettre d'être plus à l'aise face aux situations conflictuelles, dans le respect de la réglementation et de l'éthique
- ❸ Développer les compétences individuelles et institutionnelles en portant l'accent sur la prévention

CONTENU

- ❶ Comprendre la logique du conflit ou de la violence
 - définir et comprendre les causes bio-psycho-sociales
 - les facteurs situationnels
 - les pathologies les plus souvent génératrices d'agressivité
 - quelques structures de personnalité qu'il faut savoir repérer et gérer
 - les logiques personnelles et institutionnelles inductrices
- ❷ Des situations spécifiques
 - les différentes pathologies : psychiatriques, les conduites addictives, les personnalités
 - les processus : l'angoisse, le manque d'information, le blocage du processus d'acceptation
 - les spécificités liées à l'âge
 - l'agressivité des proches
 - l'agressivité entre professionnels, y compris le harcèlement
- ❸ Répondre efficacement
 - les attitudes facilitatrices et l'impact du non verbal
 - les processus de gestion de crise qui intègre les six éléments de la situation de travail
 - la prévention des C.A.P. (Comportements Agressifs Perturbateurs)
 - la capture et le rebouclage sensoriel dans la gestion des comportements perturbés
 - la gestion des conflits, une méthode utile au quotidien
 - la relation d'aide et la technique de pacification de la crise selon M. PLANTE
 - savoir rappeler la loi (règles, règlements intérieurs) à bon escient, au bon moment
- ❹ Expérimenter la nouvelle méthode
 - de jeux de rôles filmés seront proposés comme moyen d'intégrer l'ensemble des éléments théoriques

Dates	A définir
Durée et lieu	en intra 5 jours
Coût	A définir
Personnes concernées	personnels soignants, administratifs et techniques des établissements de santé, sociaux et médico-sociaux
Profil intervenant(s)	A définir