

COMMENT GÉRER LES INCIVILITÉS ET L'AGRESSIVITÉ DANS LES SOINS ?



LES INTERVENANTS

Coach professionnel certifié en gestion de crise
Médiateur professionnel certifié

Où ? Quand ?

16 juin / 13 octobre / 20 octobre
RENNES

Comment gérer les incivilités et l'agressivité dans les soins ?

VOTRE INTERVENANT



- Cours des officiers de gendarmeries
- Brevet des unités d'intervention et de protection de la gendarmerie (intégration unités du GIGN en 1983)
- Coach certifié (coach académie formation anglo-saxonne)
- Formation à la PNL, la sophrologie et la relaxation
- Diplôme de pratique hypnose Ericksonienne (membre de l'association française hypnose thérapeutique)
- Médiateur professionnel (membre de la chambre de la médiation professionnelle)
- Auteur du livre "Faire face aux incivilités et à l'agressivité"

7H DE FORMATION EN PRESENTIEL

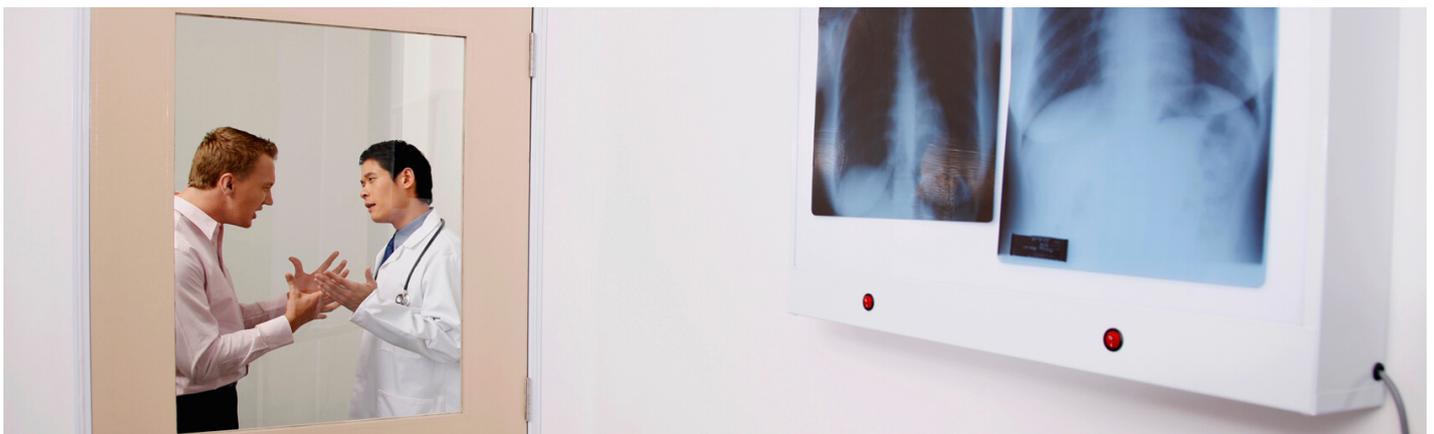
Cette formation portera sur les enjeux et les méthodes de communication avec le patient et son entourage. Cette formation a pour objectif de permettre aux participants de mieux comprendre les mécanismes des différents types de communication et de savoir les adapter en fonction des contextes (annonce d'un diagnostic difficile, communication dégradée et/ou conflictuelle, etc.).

Le comportement agressif est un échec et quand il va jusqu'à l'incivilité, il provoque la peur chez les personnes impactées – donc de la souffrance -

Après avoir décrit les fondamentaux qui prévalent dans ces crises de rupture de la relation, l'expert formalise une « pyramide des incivilités » puis le processus d'urgence qui permet d'accompagner l'autre tout en gérant son propre stress.

De nombreux exemples concrets éclairent le propos et un certain nombre d'exercices permettront aux participant de découvrir la posture proposée.

Cette formation donnera les clés fondamentales pour protéger le soignant face à ces évènements.



LE PROGRAMME

9h00-13h00

Programme de la matinée

Présentation des objectifs et recueil des besoins

Les fondements de l'agressivité

Objectifs

- Différencier agressivité et incivilité
- Connaître les registres en communication
- Connaître les amplificateurs du conflit
- Rester factuel

Contenus

- Apprendre les notions de contraintes, interprétation et intention coupable
- Savoir les repérer en situation calme, puis plus tendues
- Connaître les déclencheurs de l'agressivité
- Apprendre à suggérer

Les outils d'accompagnement face à l'agressivité

Objectifs

- Repérer les situations de détresse ou de violence
- Redéfinir factuellement le besoin du patient
- Connaître et expérimenter le processus de canalisation de la violence
- Se protéger et alerter si besoin

Contenus

- Apprendre les notions de contraintes, interprétation et intention coupable
- Savoir les repérer en situation calme, puis plus tendues
- Connaître les déclencheurs de l'agressivité
- Apprendre à suggérer

14h00-16h30

Programme de l'après-midi

Apprendre à gérer ses propres émotions

Objectifs

- Repérer ses propres déclencheurs émotionnels
- Découvrir et expérimenter les techniques de gestion de la peur
- Technique de relaxation flash

Contenus

- Point sur ses capacités de pleine conscience
- Outils d'interruption du geste (techniques issues emdr, eft et hypnose)
- Outils de relaxation flash

Les personnalités difficiles

Objectifs

- Utiliser les mots et les verbes à adresser à ces personnes
- Recadrer
- Couper / alerter

Contenus

- Les personnalités difficilement gérables (liens distants, dépendants, toxiques etc...)
- Révision du processus d'accompagnement en crise
- Les outils de recadrage
- Comment couper ?

16h30-17h00

Q&A - Bilan de la formation

L'INSCRIPTION

Pré-inscription & Inscription hors DPC

En scannant le QR-Code ci-contre

En ligne sur notre site

<https://www.cdsi-formation.fr/course/1644227822>

En nous retournant le bulletin d'inscription

13 rue de Bray - 35010 Cesson Sévigné



Etapes de l'inscription dans le cadre du DPC

En cours de validation par le DPC. Nous vous invitons à vous préinscrire sur le lien suivant

<https://www.cdsi-formation.fr/course/1644227822>

Un mail vous sera envoyé quand la session sera ouverte sur l'ANDPC

- Vous connecter à votre espace personnel sur le site www.mondpc.fr à l'aide de votre identifiant et votre mot de passe générés lors de la création de votre compte.
- Indiquer la référence Action 87392200045 dans la rubrique "Recherches Actions" et cliquer sur "Rechercher".
- Cliquer sur "Détail DPC" en haut à droite de la page.
- Descendre en bas de la page et cliquer sur le bouton "S'inscrire" à la session 87392200045
- Cliquer sur "Valider"
- Un email sera envoyé par la DPC à CDS Institute pour validation de votre inscription dans le cadre du DPC.

En cas de problème pour vous inscrire, ou pour tout renseignement concernant l'inscription, vous pouvez contacter : Mme Cidalia Bessa Dos Santos (Responsable de cette formation) au 06 38 69 13 21 ou au 07 68 32 98 59



**LE LIEU DE
LA FORMATION**
CHATEAU D'APIGNE
RENNES
35 650