

Selon l'observatoire national des violences en santé, plus 30 infirmiers sont agressés chaque jour. Et l'augmentation des actes de violence envers les soignants poursuit continue de progresser : + 6% encore en 2018 par rapport à 2017 selon le rapport 2019 sur l'état des violences en 2018. Sur les 20 330 atteintes aux personnes, les infirmiers représentent à eux seuls la moitié des victimes. Incivilités et agressions verbales sont un lot quotidien, et malheureusement les passages à l'acte un climat qui dégrade la relation soignant soigné et avec elle la qualité des soins.

Les compétences émotionnelles et comportementales sont essentielles pour prévenir les situations de violence, assurer la sécurité propre des soignants, celle des patients et de leur entourage mais aussi pour gérer les situations difficiles. Ces habiletés notamment en écoute active empathique ne sont pas ou très peu enseignées dans le cursus de formation initiale et doivent donc être développées ou renforcées par d'autres vecteurs en particulier la formation continue. Il est aujourd'hui démontré que ces aptitudes améliorent la qualité des relations soignant soigné et plus encore qu'elles agissent positivement sur l'observance thérapeutique, c'est donc l'ensemble de la qualité des soins qui s'en trouve bénéficiaire.

Les objectifs pédagogiques de la session seront de permettre aux participants de renforcer leurs compétences en communication non violente et leurs habiletés comportementales pour prévenir les situations de violence et savoir les désamorcer :

- prévenir l'agressivité par une technique de communication adaptée
- repérer le type d'incivilité et/ou de violence auquel ils sont confrontés (défensive offensive)
- acquérir la conduite à tenir appropriée à ce genre de situations
- être capable pour garder leur calme en situation difficile
- améliorer la relation soignant-soigné dans une perspective d'amélioration de la qualité et des pratiques

## CIBLES

Infirmiers

## INTERVENANT

Formateur expérimenté auprès des professionnels de santé

Coach certifié en approche neurocognitive et comportementale, formé à la sophrologie et aux modes de communication non violents.

## ORIENTATIONS

Orientation n°185 : **gestion de la violence et de l'agressivité des patients et de leur entourage**

## DURÉE

7 heures

## TYPE

Présentiel

## PÉDAGOGIQUES

Pédagogie active et réflexive

## OBJECTIFS GLOBAUX

Permettre aux participants de renforcer leurs compétences en communication non violente et leurs habiletés comportementales pour prévenir les situations de violence et savoir les désamorcer :

- prévenir l'agressivité par une technique de communication adaptée
- repérer le type d'incivilité et/ou de violence auquel ils sont confrontés (défensive offensive)
- acquérir la conduite à tenir appropriée à ce genre de situations
- être capable pour garder leur calme en situation difficile
- améliorer la relation soignant-soigné dans une perspective d'amélioration de la qualité et des pratiques

Pré test (styles d'écoute du psychologue Elias Porter 14 jours avant la session + test intelligence émotionnelle Goleman)

À partir d'un lien, le participant se rend sur un questionnaire en ligne (google form) sur lequel il répond aux questions qui permettront d'évaluer son style d'écoute ainsi que les forces et faiblesses de son intelligence émotionnelle.

9H00 – 9H30 PRESENTATION DES OBJECTIFS, RECUEIL DES ATTENTES ET DES PRINCIPALES SITUATIONS DEJA RENCONTREES PAR LES PARTICIPANTS

**Durée** : 30 minutes

**Objectifs** :

Permettre aux participants de connaître le programme et les objectifs de la journée

Permettre à l'expert de cerner les attentes et les principales situations problématiques éventuelles déjà rencontrées

Installer un climat de confidentialité et de bienveillance propice à l'optimisation de la session

9H30- 10H30 (1H00) DIFFERENTS TYPES DE VIOLENCE

**Objectifs** : acquérir les connaissances théoriques et pratiques pour permettre aux participants de :

Comprendre les mécanismes de l'agressivité

Reconnaître, identifier, repérer les deux types d'agressivité principaux

**Contenus**

Différents niveaux de violence : incivilités, injures, menaces, ...

Origines, facteurs de risque et facteurs déclenchant de l'agressivité

Description et reconnaissance des deux types d'agressivité principaux : défensif et offensif

10H30- 13H00 (2H30) L'ÉCOUTE ACTIVE EMPATHIQUE AU SERVICE DE LA RELATION ET COMMUNICATION SOIGNANTE  
APPROPRIÉE FACE À LA VIOLENCE DÉFENSIVE

**Objectifs** : acquérir les connaissances théoriques et pratiques pour permettre aux participants de :

Se protéger et s'affirmer grâce à une attitude d'écoute active et des techniques de communication adaptées

Acquérir une conduite à tenir face à l'agressivité défensive

Utiliser l'écoute active empathique pour maintenir une qualité de lien soignant soigné

### **Contenus**

Outils de base de l'écoute active empathique : écoute attentive, reformulation, questionnement

Comment utiliser les différents niveaux de langage : faits, opinions, sentiments, besoins

Comment utiliser les signaux non verbaux : intonation, posture, gestuelle, regard

L'attitude à adopter pour prévenir et désamorcer la violence

Remise des résultats individuels aux prétests à chacun des participants

14H 15H15 L'ÉTAT ÉMOTIONNEL DU SOIGNANT

**Durée** : 1h15 minutes

**Objectifs** : Permettre aux participants de maîtriser leur propre réaction à la violence :

Prévenir les risques d'agressivité par la prise de conscience de leur propre capacité de soignant à être auteur de violence

Contrôler sa réaction de colère/peur pour avoir une communication adaptée

### **Contenus**

Le soignant auteur de violence (maladresses verbales, jeux psychologiques, stress...)

Outils et techniques de respiration et de recentrage pour maîtriser ses propres émotions (evidence based)

15H15 16H 15 LE CAS PARTICULIER DE LA VIOLENCE OFFENSIVE

**Durée** : 60 minutes

**Objectifs** : Permettre aux participants d'acquérir une conduite à tenir face à l'agressivité offensive

### **Contenus**

La personnalité dominante et pathologique (définition, repérage)

La communication adaptée à ce type de profil

L'importance de la congruence (verbal, non verbal)

Les moyens de se protéger d'un passage à l'acte

16H15-16H30 (15 MIN) LE SIGNALEMENT

**Objectifs** : Permettre aux participants de savoir comment signaler et participer à une prévention collective

### **Contenus**

Signalement de la violence : quand et comment le faire

Moyens de prévention collectif (procédures internes, acteurs ressources)

16H30-17H (30 MINUTES) LE BILAN DE LA FORMATION

Permettre aux experts et aux participants de vérifier si les objectifs ont été atteints et si l'expert a répondu aux attentes des participants