

GESTION DE L'AGRESSIVITÉ ET DE LA VIOLENCE DANS LES SERVICES D'URGENCE

Tarif, date et lieu sur :

www.gipse.fr

Public :

AS, IDE, MER, agent administratif d'accueil des services d'urgences.

Votre contact :

M. David DARLES
darles.d@chu-toulouse.fr

Intervenants :

Mme Esther BENEZECH

Psychopraticienne, sophrologue, diplômée universitaire en Gestion du stress et de l'anxiété, titulaire d'un master 2 en Professionnalisation de la Formation et de l'Accompagnement

Mr Maxime DARDÉ

Cadre de Santé IADE, service accueil des urgences CHU Toulouse

Prérequis :

Exercer son activité professionnelle au sein d'un service d'accueil des urgences

Objectifs pédagogiques :

- Identifier les situations à risque, génératrices de tension
- Repérer les différentes composantes du comportement agressif et leur signification
- Comprendre ses propres défenses mises en œuvre dans la communication professionnelle
- Développer des techniques permettant de calmer le jeu et réduire la tension relationnelle
- Éviter les dérives vers la violence et la maltraitance

Méthodes pédagogiques :

Apports théoriques, échanges, partage d'expérience

Modalités d'évaluation :

Des études de cas, mises en situation et analyses de pratiques, faites tout au long de la formation, permettent de mesurer les impacts immédiats de la formation, et donc d'adapter la stratégie et les actions de formation. Un quizz est proposé aux apprenants en début de session pour évaluer leurs connaissances, et en fin de session pour évaluer leurs acquis et leur progression.

En fin de session, les apprenants remplissent des fiches d'évaluation de formation, une évaluation en face à face est également pratiquée entre les apprenants et GIPSE, et une évaluation à froid est envoyée aux apprenants 15 jours après la fin de la formation. Une analyse et un retour sont faits aux intervenants.

PROGRAMME

Jour 1

09H00-12h30

État des lieux
Travail et échanges sur les représentations de l'agressivité et de la violence
Définitions de l'agressivité, de la violence, l'agression, la colère et le conflit Description des solutions actuelles dans le service - Perspectives de changements

Objectifs :

*Clarifier les notions, partager un langage commun –de quoi on parle – Comprendre l'origine des comportements agressifs
Verbaliser les différentes pratiques*

Méthodes : *brainstorming à partir du support photo langage, apports d'exemples de situations par les participants*

13h30 – 17h00

Des Outils, des pistes de solutions.
La méthode GORDON (Thomas GORDON est un psychologue américain) et les 3 piliers :
L'écoute active
L'affirmation de soi
La résolution des conflits sans perdant

Méthodes : *Mises en situation et pratique sur ces 3 aspects à partir de jeux de rôle, de l'analyse transactionnelle et de différentes techniques de communication*

Jour 2

09h00 – 12h30

Gestion des émotions et langage non verbal
La communication non verbale

Objectif : *Apprendre différentes techniques de gestion des émotions*

Méthodes : *apports théoriques, réflexion collective et échanges entre participants sur l'importance du non verbal. Jeux de rôle sur l'importance du langage, exercices de sophrologie / respiration.*

13h30 – 17h00

Gestion des émotions suite et bilan.
Techniques de récupération via la sophrologie.

Objectif : *Faire un bilan des deux jours passés et déterminer des axes de progrès*

Méthodes : *tour de table, exercices de sophrologie.*

Jour 3

09h00 – 17h00

Retour sur expériences

Objectif : *environ un mois après les deux premiers jours, cette journée permettra aux participants de faire un retour d'expérience et de réflexivité sur les outils mis en place, et poser les bases de projets individuels et collectifs à plus long terme.*

Méthodes :

*Analyse des pratiques
Apports théoriques en fonction des besoins exprimés*