

# GÉRER LES COMPORTEMENTS AGRESSIFS EN MILIEU HOSPITALIER



## FAIRE FACE À UN PUBLIC DIFFICILE ET AUX SITUATIONS D'AGRESSIVITÉ

**2** jours

### PROGRAMME DE LA FORMATION

#### IDENTIFIER LES DIFFICULTÉS DE LA RELATION ENTRE LE PERSONNEL SOIGNANT, LES PATIENTS ET LEUR FAMILLE

- › Les différentes facettes d'une relation conflictuelle
- › Mieux comprendre son interlocuteur, ses contraintes et identifier les enjeux de la relation
- › Expression des émotions et conséquences : d'où viennent-elles ? À quoi servent-elles ?

Positionnement des participants et réflexion/synthèse en utilisant les principes du Metaplan

#### CLARIFIER SON POSITIONNEMENT PERSONNEL

- › Mieux se connaître face aux comportements agressifs
- › Les enjeux d'une situation difficile
- › Gestion du stress et des émotions
- › Identifier son style de communication dans sa relation avec un public difficile

Travail en groupe et en sous-groupes : êtes-vous efficace face à la colère ?

#### ADOPTER LES BONS RÉFLEXES ET UN MODE DE COMMUNICATION ADAPTÉ

- › Adopter une attitude positive, à l'écoute de son interlocuteur
- › Clarifier la situation avec le patient
- › Les phrases à dire et à ne jamais dire

Jeux de rôles : mettre en œuvre les clés pratiques qui renforcent l'attitude assertive

Mises en situation : les règles d'actions et les attitudes à éviter

#### SAVOIR DÉSAMORCER UN CONFLIT FACE À UN INDIVIDU AGRESSIF

- › Identifier les signaux précurseurs de l'agressivité : non verbaux / verbaux
- › Adopter une stratégie relationnelle en fonction de la situation
- › Répondre à l'agressivité de son interlocuteur
- › Dissocier problème et attitude, vécu de l'interlocuteur
- › Les 4 étapes fondamentales du traitement technique de l'agressivité

Jeux de rôle et debriefing, exercices pratiques, définition d'un plan d'action personnalisé

#### OBJECTIFS

- Comprendre et gérer l'agressivité de son interlocuteur.
- Comprendre et gérer son propre stress.
- Adapter son comportement et ses attitudes pour faire tomber l'agressivité.
- Apprendre à ne pas provoquer soi-même des réactions négatives.

#### LES PLUS DE CETTE FORMATION

- Une analyse individuelle permettant une prise de conscience de ses réactions face à des comportements agressifs
- Des mises en situation et exercices pratiques basés sur des situations vécues pour appliquer les techniques et les outils présentés

#### PUBLIC ET PRÉREQUIS

Personnel hospitalier, médical ou non, confronté à un public difficile ou à des situations d'agressivité  
Aucun niveau de connaissances préalables n'est requis

#### MOYENS PÉDAGOGIQUES, TECHNIQUES, ENCADREMENT

Un questionnaire sur les attentes des participants est adressé 15 jours avant le début de la formation. Les méthodes pédagogiques incluent des apports théoriques et pratiques, un travail sur des cas concrets et des exemples d'application. Un support pédagogique est remis à chaque participant, et un accès personnel en ligne permet d'accéder à des e-ressources à l'issue de la formation. Nos consultants sont sélectionnés pour leur expertise métier, leurs compétences pédagogiques et leurs expériences professionnelles.

