

## SANTÉ ET MÉDICO-SOCIAL

### FAIRE FACE À LA VIOLENCE DES USAGERS



#### Pré-requis

Cette formation s'adresse à tous les publics. Une bonne compréhension de la langue française est nécessaire pour utiliser les supports de formation, répondre aux questionnaires et réaliser les tests. Dans le cas où le(a) bénéficiaire ne maîtriserait pas parfaitement la langue française, un test de français pourra être proposé de façon à adapter la méthode d'accompagnement et le déroulement de la prestation.



#### Objectifs

- **Faire face aux situations de violence.**
- **Comprendre les sources de la violence et identifier les situations critiques**
- **Anticiper ou déprogrammer les postures qui font monter la pression : savoir comment désamorcer rapidement la violence chez ses interlocuteurs.**
- **Mettre en œuvre un dispositif préventif efficace et garantir la sécurité des personnels, des patients, des visiteurs.**



#### Durée

##### 3 jours soit 21heures

*\*Nous vous conseillons cette durée pour pouvoir acquérir tous les outils nécessaires, cependant nous restons disponibles pour personnaliser votre programme de formation, modulable de 1 à 10 jours.*



#### Modalités et délais d'accès

Toute demande de prestation de formation s'accompagne de la transmission d'une convention de formation et d'un devis précisant le montant (NET, Organisme de formation exonéré de TVA — Art. 261.4.4 a du CGI), ainsi que ses dates de réalisation. Le devis est transmis sous format électronique par email. La prestation, après acceptation du devis et signature de la convention de formation, peut démarrer en respectant un délai minimum de 14 jours calendaires.

Délais d'accès à nos formations sous un mois.

Accessibilité aux personnes handicapées.



#### Tarifs

**Tarif formation individuelle = 1000 euro Net / jour de formation (7h effectives)**

**Tarif formation intra-entreprise = 1500 euro Net / jour de formation (7h effectives)**



#### Contact

Votre référente formation : Lynda BERNARD

06 71 76 55 98 – [contact@coaching-levelup.fr](mailto:contact@coaching-levelup.fr)

## SANTÉ ET MÉDICO-SOCIAL

### FAIRE FACE À LA VIOLENCE DES USAGERS



#### **Méthodes mobilisées et modalités d'évaluation**

L'organisation pédagogique alterne savoirs théoriques et savoirs pratiques à hauteur de 30/70.

- Le stagiaire construit, au fur et à mesure ses propres outils, pendant les heures de formation mais aussi par son travail personnel.
- Mise en situation filmée à partir de situations concrètes.
- Méthode participative basée sur les échanges d'expériences.
- Analyse et préconisations personnalisées à partir d'outils de diagnostics concrets.
- Supports pédagogiques remis aux stagiaires sur clef USB.
- Suivi et individuel durant 3 mois après la formation.

Une évaluation des connaissances individuelles est réalisée au démarrage et en clôture.  
Une attestation de stage sera remise à chaque participant.



#### **Ressources pédagogiques**

Un support de formation présentant l'essentiel des points vus durant la formation et proposant des éléments d'approfondissement est communiqué sur une clef USB transmise à chaque participant en présentiel / envoyé par voie postale en distanciel.



#### **Mesure de la qualité et de la satisfaction des stagiaires**

- Une enquête de satisfaction à chaud sera conduite en reprenant les objectifs spécifiques de la formation. Elle permettra de mesurer immédiatement le niveau de satisfaction.
- Cette même enquête de satisfaction sera renvoyée via mail aux participants 4 à 6 semaines après la formation pour mesurer la satisfaction dans la pratique professionnelle.
- Ces deux enquêtes donneront lieu à un retour au commanditaire.
- Un rapport du formateur sera réalisé et transmis au commanditaire.



#### **Programme**

##### **Identifier et analyser différentes situations d'agressivité et/ou de violence vécues et leurs conséquences**

- Le récit et l'analyse de situations vécues : grille d'analyse de situation, mises en situation.
- L'évaluation et la classification à partir : des définitions légales, de la typologie des violences rencontrées, des acteurs et de l'adresse de la violence...
- L'action dans l'organisation.
- L'action pour les victimes et pour prévenir le stress post-traumatique.
- La communication au sein de l'équipe

##### **Les interactions négatives de personnels à patients**

- Non-respect de la pudeur du patient, non réponse aux sonnettes, mauvaise gestion de l'incontinence.
- Violences incontrôlées, involontaires, inconscientes, souvent niées, souvent liées à un état d'épuisement professionnel du soignant.

## SANTÉ ET MÉDICO-SOCIAL

### FAIRE FACE À LA VIOLENCE DES USAGERS

#### **Les interactions négatives de patient à personnel liée à une exigence de rapidité toujours plus grande des usagers vis-à-vis des soignants**

- Intolérance à la frustration, à l'attente, aux dysfonctionnements ou aux hésitations techniques de soignants nouvellement embauchés.
- La spécificité des urgences avec l'ordre des soins.

#### **Le poids de l'entourage dans la prise en charge des usagers**

- Pression des familles dans les prises de décisions, en gériatrie, pédiatrie, orthogénie.
- Violence liée l'entrée de la délinquance sociale en Etablissement de Santé, amis de toxicomanes, trafics illicites, etc.

#### **Les violences institutionnelles vécues par les personnels**

- Contraintes temporelles, tensions sur les effectifs, bâclages de certains protocoles.
- Impossibilité de respecter la demande d'écoute des patients ou des règles d'hygiène.
- Sentiment de dévier par rapport aux valeurs de l'Institution et à ses valeurs propres : perte d'estime de soi, perte de sens.
- La non valorisation des compétences de chacun, le manque de reconnaissance, la déshumanisation qui en résulte, conduisant à des décompensations individuelles et collectives, à des syndromes anxiodépressifs.

#### **Les facteurs de violences institutionnelles vécues par les patients**

- Vétusté des locaux, promiscuité, horaires contraignants.
- La question des repas ne correspondant pas aux habitudes alimentaires des patients.
- Les diverses interdictions/limitations inhérentes au cadre hospitalier en contradiction avec les habitudes professionnelles, personnelles ou culturelles des patients.

#### **Cadre de la violence et la souffrance en milieu hospitalier : du constat de l'urgence aux outils de prévention**

#### **Retour sur les données du Rapport Annuel de l'Observatoire des violences en milieu de santé : analyse détaillée des statistiques**

#### **Développer des compétences individuelles pour faire face à ces situations**

- Le repérage des émotions, des facteurs déclenchants et des besoins dans les niveaux d'agressivité des personnes.
- L'agressivité générée par les situations de dépendance ou de frustration et la relation dans les soins.
- La prise en compte des besoins et droits réglementaires des patients et de leurs proches.
- Les bases de la communication dans la relation et la capacité à se protéger physiquement.
- Les facteurs permettant le contact, l'expression et le dialogue.
- L'évaluation de l'agressivité.
- La capacité de se protéger physiquement.
- L'élaboration des recettes antistress pour soi.
- La coopération de proximité.



## SANTÉ ET MÉDICO-SOCIAL

### FAIRE FACE À LA VIOLENCE DES USAGERS

#### **Développer des stratégies collectives pour prévenir et accompagner les situations de violence**

- Les obligations des employeurs, du SST, du CHSCT et des agents.
- Les recommandations de conduites à tenir et d'accompagnement des situations d'agressivité et de violence.
- Les procédures de prise en charge médicopsychologique et juridique.
- L'action en équipe.

#### **Apprendre à déprogrammer les modes aggravants de communication en identifiant leurs mécanismes**

- Passivité : peur et ou fatigue et fuite.
- Agressivité : peur et ou exaspération et attaque.
- Manipulation : peur et ou malice et feinte.
- Assertivité : confiance partagée, peur maîtrisée.



#### **Décryptage de films.**

**Mise en situation de différents modes de management.**

**Autodiagnostic et Plan d'action personnalisé pour définir son style de leadership.**