

FAIRE FACE A L'AGRESSIVITE

PUBLIC VISE

Professionnels non soignants (AMA, standardistes, agent de sécurité, agent de service hospitalier)

PREREQUIS

Être un professionnel non soignant. Être amené par son exercice à répondre au téléphone ou être en contact auprès des patients, d'usagers. Être confronté à des situations d'agressivité ou de violence.

INTERVENANT

Infirmier / Psychologue ou cadre de santé
Intervenant en self défense

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Comprendre le processus d'agressivité et de violence
- Ajuster ses réactions émotionnelles et physiques face à la situation d'agressivité et de violence en utilisant des techniques relationnelles adaptées
- Acquérir des outils spécifiques et adaptés à la communication
- Être capable de mettre en œuvre des mesures de protection pour les personnes accueillies, les professionnels et soi-même en élaborant une réponse collective cohérente et non-agressive

CONTENU

JOURNEE 1

- Les attentes et les représentations des professionnels
- La violence et l'agressivité : définitions
- Les spécificités de l'agressivité et de la violence en psychiatrie
- Les réponses adaptées
- Les pistes d'action à mettre en place
- Zoom sur l'échange téléphonique
- Les bons réflexes de communication

JOURNEE 2

- Observation et intervention
- Techniques physiques de protection et d'intervention

Bilan de la formation

METHODES, OUTILS ET SUPPORTS PEDAGOGIQUES

- Test de positionnement, évaluation des connaissances et des acquis de formation
- Remise d'un livret stagiaire à chaque participant
- Evaluation de satisfaction de la formation
- Apports théoriques et méthodologiques
- Echanges et analyses autour de situations vécues
- Etudes de cas et travaux en sous-groupes
- Jeux de rôles et mises en situations

L'équipe d'ANAXIS Santé vous souhaite une excellente formation et reste disponible si besoin

Cyrielle FUGIER, coordinatrice pédagogique et référent handicap, coordinationpedagogique@anaxis.fr

Annick PERRIN-NIQUET, directrice de la formation, direction@anaxis.fr

Le référent handicap se tient à disposition de toute personne en situation de handicap afin d'échanger sur les adaptations nécessaires.