

FAIRE FACE A LA VIOLENCE VERBALE DES RESIDENTS ET DES FAMILLES

Mise à jour 05/2024

Réf RPFC09A



« La violence est le substitut d'une parole non formulée » On parle souvent de la maltraitance des résidents par les soignants au sein des établissements de santé mais le sujet de la maltraitance des soignants par les résidents ou leur famille est moins évoqué. Pourtant, en fonction de leurs pathologies et des troubles cognitifs et/ou comportementaux, le personnel soignant et non soignant se trouve confronté à des comportements agressifs et/ou violents, entre autres de la violence verbale. Le sentiment d'incompréhension, voire d'insécurité qui peut en découler peut également avoir des conséquences sur la qualité de vie au travail, voire la qualité des soins. La formation vise à accompagner le personnel pour mieux comprendre le mécanisme défensif et adopter les bons comportements en cas de violence verbale.

Compétence(s) visée(s)

- ❖ Savoir réagir en cas de violence verbale.

Objectifs de la formation

- ☞ Comprendre les mécanismes du comportement défensif et de la violence verbale.
- ☞ Détecter les signes d'un comportement défensif.
- ☞ Détecter ce qui les éléments cachés sous un comportement défensif.
- ☞ Adapter sa communication verbale, non verbale et paraverbale.
- ☞ Renforcer le positionnement et l'affirmation de soi.
- ☞ Adopter les bons comportements et attitudes en cas de crise de violence.
- ☞ Connaître ses droits et identifier les actions à mener en fonction de la situation (secours, écoute, accompagnement).

Contenu

1. Le comportement défensif et la violence verbale : de quoi parle-t-on ?

- Principe et définition.
- De l'agressivité à la violence : les stades d'évolution.
- Les signes et différents niveaux de la violence verbale.
- Les réponses comportementales ou verbales spontanées face à la violence verbale.
- Les mécanismes du comportement de défense.

2. La prévention de la violence verbale et du comportement défensif.

- Les origines du comportement défensif.
- Les attentes cachées sous le comportement défensif et la violence verbale.
- Le désamorçage d'une situation à risque de violence.

3. Que faire en cas de violence verbale ou de comportement défensif détecté ?

- Les comportements et attitudes à adopter face à de la violence verbale.
- Les mots et réactions à proscrire en cas de violence verbale.
- La gestion de ses émotions face à un comportement ou des mots inadaptés.
- La règle des trois « Ne pas ».
- La fiche d'événements indésirables pour caractériser la fréquence : travailler équipe pluridisciplinaire, l'importance des transmissions.



Public
Personnel soignant et non soignant



Pré-requis
Formation dispensée en français, maîtrise de la langue française.



Durée
2 jours, soit 14h (présentiel)



Formateur(trice)
Formateur/trice spécialisé(e) en communication et techniques de gestion de l'agressivité



Nombre de participants (intra)
De 2 à 10 personnes



Matériel nécessaire
Aucun.

Moyens et méthodes pédagogiques et techniques :

- Apports théoriques en pédagogie active
- Echanges et partages d'expériences sur le vécu des participants
- Simulations, jeux de rôle
- Diaporama (transmis aux participants)
- Vidéoprojecteur et ordinateur
- Mise à disposition d'un espace extranet individuel

Modalités et délai d'accès

De 1 à 4 mois en moyenne (nous contacter)

TARIF

Nous contacter pour obtenir un devis personnalisé

Besoin d'un conseil ? d'une information ?
d'un devis ?

Vous êtes en situation de handicap ?
Contactez-nous



06.09.08.02.20



contact@cjformation.com



www.cjformation.com

Carine ANCIAUX

Présidente, Référente handicap
Référente pédagogique et numérique
Aurélie Fauchet et Claire Royer
Assistantes administratives

Dispositif de suivi de l'exécution et d'évaluation des résultats de la formation

