

# FORMATION ACCUEIL ET AGRESSIVITE DANS UN ETABLISSEMENT

## Objectifs

Cette formation va permettre aux professionnels en charge de l'accueil de faire face à l'agressivité.

### Public Visé

Personnel administratif et/ou soignant

### Durée

14.00 Heures en présentiel en présentiel

2 Jours

### Pré Requis

## Parcours pédagogique

### Identifier les causes :

- **Les sources de l'agressivité** : reconnaître son existence et réfléchir à ses causes :

L'agressivité ordinaire – l'agressivité directe ou indirecte – Les incivilités –

- Ce que l'agressivité signifie pour celui qui l'emploie
- Les différentes formes d'agressivité : La violence verbale, comportementale ou physique

**Prévenir** : repérer les "situations à risque" (notamment aux urgences) et les gérer au mieux.

**Un accueil attentif et professionnel pour repérer et désamorcer une situation latente d'agressivité,**

### ***Ce qu'il faut savoir en matière de communication***

- *On ne peut pas ne pas communiquer*

- *Nous communiquons verbalement, para verbalement et non verbalement*

- *Nous communiquons consciemment et inconsciemment*

- *Nous communiquons par sélection, par généralisation, par distorsion «*

- *La carte n'est pas le territoire » ou notre « modèle du monde » n'est pas le monde*

- *Plus nous nous adaptons au « modèle du monde » de notre interlocuteur plus nous aurons de chances d'être compris par lui.*

- *Le sens de notre message est déterminé par ce que l'autre a compris*

L'importance capitale du ton, de la gestuelle et des micros-comportements dans le ressenti de tout interlocuteur.

### Qu'est-ce qu'accueillir ?

- Les spécificités d'un accueil dans un établissement de santé
- Contraintes et exigences de la fonction d'accueil
- La notion d'état d'esprit – comment se motiver au quotidien

### Les 4 phases de l'accueil

1. La Prise de contact avec l'interlocuteur
2. La Prise en compte de sa demande
3. La Proposition de réponse
4. La Prise de congé

### L'importance du Non-verbal

La voix : l'intonation, le rythme...

Le regard - Les gestes, les mimiques La présentation -Le calme, le respect. Ce qu'ils déclenchent de positif ou de négatif chez nos interlocuteurs.

#### **La Prise de contact**

Le "Modèle du monde" de l'accueilli (ou de sa famille) en établissement hospitalier face à celui de l'accueillant - La zone de rencontre  
Les éléments essentiels d'une bonne prise de contact (patients, collègues...)

#### **La Prise en compte de la demande**

Empathie et écoute active

La recherche d'informations précises : comment aider l'interlocuteur à clarifier sa demande réelle – les non-dits et les demandes implicites -

Les différentes formes de questionnements -

Les reformulations - les relances- les synthèses

#### **La Proposition (la réponse à la demande)**

Comprendre et se faire comprendre – expliquer, être clair -

Le jargon professionnel : (ce qu'on met derrière les mots)

La vérification de la compréhension du message reçu – ré expliquer posément

#### **La Prise de congé**

Bien finir une transaction relationnelle – être positif et aimable jusqu'au départ du client. L'importance des derniers mots

**Qu'est-ce que la systémique ?** Réflexion sur les comportements en miroir :

- Quelle est notre part de responsabilité en cas d'agression (physique ou verbale) ?

- L'attitude de l'équipe soignante face à l'agressivité dans l'établissement : une équipe cohérente et des comportements cohérents au sein de cette équipe sécurisent le patient.

#### **Installer et maintenir un climat de confiance dans une interaction :**

Un outil indispensable : La synchronisation

- Verbale

- Para verbale

- Non-verbale

#### **Avoir un comportement Adulte dans une relation incite l'interlocuteur à se comporter en Adulte**

La relation gagnant/gagnant

Les 3 Etats du Moi (Parent, adulte, enfant) et les différentes formes de transactions.

#### **Relativiser ses propres réactions devant les phénomènes de violence de la part d'usagers**

#### **Travail sur la « Notion d'objectif » :**

Installer une vision claire de ce que l'on veut pour Soi et pour les autres : un comportement lisible rassure et calme les patients

Identifier ses aprioris et ses critères pour savoir les assumer et y répondre : Les faits, les opinions, les sentiments

Les différentes attitudes de défense sociale :

- La fuite

- L'agressivité

- La manipulation

- L'assertivité

Identification de ses propres attitudes mentales et physiques Faire face à l'agressivité et à la manipulation – Apprendre à les gérer et prendre en compte les répercussions psychiques de la violence.

#### **L'assertivité :**

- Confiance et estime de Soi dans les relations professionnelles

- Aide-mémoire de l'affirmation de Soi

- Se centrer sur Soi, se centrer sur l'autre

#### **Travail pratique sur les procédures suivantes :**

- Savoir dire Non et refuser une demande tout en sauvegardant la relation

- Demander un changement de comportement sans déclencher l'agressivité

- Tenir sa position face à une personne insistant

## Objectifs pédagogiques

---

- Mettre en place rapidement un relationnel de qualité au sein de l'accueil
- Maîtriser leurs propres réactions pour éviter de déclencher une réaction d'agressivité
- Désamorcer les différends, les conflits et les réactions agressives
- Se protéger d'un quotidien parfois éprouvant pour pouvoir y faire face efficacement

## Méthodes et moyens pédagogiques

- Apports théoriques et exercices pratiques
- Études de cas apportées par le groupe

## Qualification Intervenant(e)(s)

Formatrice - Consultante spécialisée dans les domaines de la communication de situations difficiles

## Méthodes et modalités d'évaluation

Tour de table, observation de mises en situation

## Modalités d'Accessibilité

Accès PMR

## Effectif

De 3 à 12 Personnes