

Accueil et agressivité dans un établissement

Code produit : 0AAE / Version : V1

FINALITE DE LA FORMATION

- Connaître les mécanismes de la violence et de l'agressivité
- Intégrer des techniques pour prévenir les situations à risques
- Pratiquer une communication assertive prenant en compte la personnalité de votre interlocuteur

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- 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

PUBLIC CONCERNE/EMPLOI VISE

Personnel administratif et/ou soignant

PREREQUIS

Aucun

MODALITES

Durée : 14 heures / 2 jours

Type : Présentiel

Méthodes et moyens pédagogiques : Apports théoriques et exercices pratiques
Études de cas apportées par le groupe

Validation des acquis : Tour de table, observation de mises en situation, ...

Sanction de la formation : Attestation de fin de formation

Profil de l'intervenant : Formatrice - Consultante spécialisée dans les domaines de la communication de situations difficiles

PROGRAMME

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 adapterons 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

La **P**rise de contact avec l'interlocuteur

La **P**rise en compte de sa demande

La **P**roposition de réponse

La **P**rise 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'utilisateurs

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

LES + ASFO

Nos responsables pédagogiques et intervenants sont des experts reconnus dans leur métier.

Certification AFNOR selon le référentiel ISO 9001.