

ATELIER - Gestion pratique de la violence et de l'agressivité du patient ou de son entourage en cabinet ou en soins à domicile

Orientation ANDPC n° 295. Gestion pratique de la violence et de l'agressivité du patient et de son entourage

DURÉE

½ journée en présentiel : 4 heures de formation

NOMBRE DE STAGIAIRES

- Minimum : 8 (sauf cas exceptionnels)
- Maximum : 16 (en nombre pair afin de pouvoir pratiquer les techniques en binôme)

FORMATEUR

Patrice RENAULD : conseil en défense personnelle, professeur d'arts martiaux, sophrologue, juriste.

CONTEXTE ET ENJEUX

Les faits de violences verbales et physiques à l'encontre des professionnels de santé en situation de soins sont une réalité, ce d'autant qu'ils multiplient les contextes d'intervention : en cabinet, en établissements de santé, à domicile.

L'intensité, et surtout la répétition de ces violences verbales et physiques, impactent la vie professionnelle du praticien, la qualité des soins prodigués dans un environnement dégradé, mais aussi sa vie personnelle propre et par ricochet, celle de ses proches.

Les aptitudes pour gérer ces situations en phase d'affolement cognitif ne peuvent s'improviser, et les réactions émotionnelles sont souvent contreproductives en situation dégradée.

Il est donc nécessaire de former ces professionnels de santé pour qu'ils soient en mesure de détecter, prévenir et gérer au mieux les situations de violences : maîtriser les procédures d'alerte et s'approprier des attitudes appropriées en réponse.

Il est essentiel de gérer les comportements d'agressivité par des techniques spécifiques de communication non violente

RÉSUMÉ

L'objectif de cette formation est de permettre à ces professionnels de santé de pouvoir répondre aux agressions verbales et physiques plutôt que d'y réagir.

A l'issue de cet atelier de formation, le professionnel disposera au niveau théorique :

- d'une modélisation cognitive de l'agression :
 - Typologie des différentes violences rencontrées (agression, prédation),
 - Modèles comportementaux spécifiques propres à chacun des types,
 - Réactions au niveau émotionnel et physiologique en cas d'agression,
- Clés pour réaliser un audit personnel afin de cerner sa subjectivité : les résistances mentales et les croyances limitantes à user de la violence pour se défendre, ainsi qu'un audit des compétences martiales,

- d'une simulation préparatoire des solutions qui s'offrent à lui :
 - Théorie des différentes options de réponses en cas d'agression,
 - Grille de décisions pratiques personnalisée et adaptée à la profession
 - Clés pour mettre en place des vigilances comportementale et situationnelle,
 - Outils pour maîtriser la communication non violente, la gestion des distances, les techniques de dé-escalade
- Règles régissant l'environnement judiciaire en cas d'agression

Il mettra en pratique l'ensemble de ces connaissances pour qu'elles se transforment en compétences grâce :

- A la pratique, par voie de jeux de rôle, de protocoles spécialement conçus pour répondre aux problématiques spécifiques à l'exercice libéral des professionnels de santé
- A l'apprentissage et à la répétition de techniques de **repérage des mécanismes et caractéristiques de l'agressivité et de la violence**
- A l'apprentissage et à la répétition de techniques de **prévention et de conduite à tenir**

OBJECTIFS GÉNÉRAUX

Les objectifs principaux de cette formation visent à :

- Identifier et comprendre les mécanismes de l'agressivité,
- Gérer l'agressivité et prévenir les passages à l'acte violent,
- Améliorer les réactions des professionnels lors de la survenue de faits d'incivilités ou de violence

Le tout en maintenant une bonne relation soignant/soigné.

OBJECTIFS SPÉCIFIQUES

- Connaître les mécanismes d'installation et les caractéristiques de l'agressivité et de la violence :
 - Leurs différents modes d'expression,
 - Les facteurs de risques, les déclencheurs et les signes précurseurs,
 - Connaître les outils pour prévenir l'agressivité et la violence,
- Maîtriser en situations, les différents schémas réactifs pour faire face à des actes violents et d'agression :
 - S'approprier les stratégies de désamorçage,
 - Adopter des techniques de communication adaptée,
 - Pouvoir contenir ces attitudes
 - Savoir gérer les situations professionnelles et prises en charge **à risques ou spécifiques** et être capable de fournir une prise en charge adaptée,
- Connaître l'**environnement judiciaire** de l'agression : la légitime défense, le flagrant délit, le dépôt de plainte, la main courante,
- Connaître l'**environnement légal et réglementaire** concernant la protection pénale spécifique des professionnels de santé en cas de menaces et de violences et la protection fonctionnelle.



**MAISON
DES
KINES**
INK FORMATION

Institut National de la Kinésithérapie
www.maisondeskines.com

> 3, rue Lespagnol - 75020 Paris
tél. : 01 44 83 46 71

secretariat@ink-formation.com

N° de déclaration d'activité : 11 75 116 30 75

DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

Séances	Objectifs	Durée	Support et méthodes pédagogiques	Ration formateur / apprenant
Accueil des participants Présentation de la formation	Présenter le programme et de ses objectifs. Questions.	10	Tour de table Powerpoint	50/50
Les mécanismes et les caractéristiques de l'agressivité et de la violence. Comment les repérer.	Modéliser l'agressivité et la violence : modes d'expression, facteurs de risques, facteurs déclencheurs et signaux précurseurs : - Typologie des différentes violences rencontrées - Modèles comportementaux spécifiques - Les réactions au niveau émotionnel et physiologique en cas d'agression	40	Powerpoint Echanges	80/20
Les outils pour prévenir l'agressivité et la violence	Simuler des situations pour préparer des solutions : - Connaître les options de réponses en cas de comportement agressif ou violent - Grille de décisions pratique personnalisée et adaptée - Réalisation d'audits personnels pour cerner sa subjectivité : résistance mentale et croyances limitantes - Proposition de schémas réactifs - Mise en place d'une vigilance comportementale et situationnelle	40	Power point Echanges	80/20
Les Stratégies de désamorçage	Être en capacité de désamorcer une situation critique - Les techniques de dé-escalade en cas d'agressivité ou de violence - Gestion des distances et de la proxémique	40	Power point Echanges	80/20
Les techniques de communication	Adopter une communication adaptée - La maîtrise de la communication non violente - Comment restaurer le lien avec l'interlocuteur -	30	Power point Echanges . Supervision et retour du formateur	80/20 10/90
Jeux de rôle	Mettre en pratique et illustrer les comportements à adopter par voie de jeux de rôle	40	Jeux de rôle. Retours des participants et des apprenants. Supervision et retour du formateur	10/90

Séances	Objectifs	Durée	Support et méthodes pédagogiques	Ration formateur / apprenant
Droit pénal et procédure pénale : l'environnement judiciaire de l'agression et la protection du professionnel de santé	Connaitre Les notions élémentaires de droit pénal et de procédure pénale : - La légitime défense, le flagrant délit, le dépôt de plainte, la main courante - La protection pénale des professionnels de santé en cas de menaces et de violences	30	Power point Echanges	80/20
Synthèse et conclusion	Résumer les points clés de la formation	10	Tour de table Echanges entre participants Régulation par le formateur	75/25

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES MISES EN OEUVRE

Notre partie formation continue utilisera les standards de la pédagogie en formation d'adulte.

Différentes méthodes pédagogiques sont employées en alternance, au fur et à mesure du déroulement de la formation :

- Méthode participative - interrogative : les stagiaires échangent sur leurs pratiques professionnelles et les situations rencontrées
- Méthode expérientielle : modèle pédagogique centré sur l'apprenant et qui consiste, après avoir fait tomber ses croyances, à l'aider à reconstruire de nouvelles connaissances
- Méthode expositive : le formateur donne son cours théorique, lors de la partie cognitive
- Méthode démonstrative : le formateur présente des mises en situation avec des stagiaires dans plusieurs exemples d'agressivité ou de violence, devant les participants lors de mise en application pratique
- Méthode active : Des ateliers pratiques et jeux de rôle sont mis en place, en correspondance avec les différentes situations qui peuvent être rencontrées en situation de soins.

Par ailleurs, la formation est ouverte à des professionnels de santé de profils variés exerçant dans différentes structures libérales, avec pour objectif de favoriser les échanges et les débats entre les stagiaires et discussions. Chaque stagiaire pouvant être contributeur de la formation du groupe.

Afin d'optimiser la mise en œuvre de ces méthodes, les supports et matériels mis à disposition sont :

- Projection PPT du cours, polycopié et / ou clé USB reprenant le PPT

MÉTHODES D'ÉVALUATION DE L'ACTION PROPOSÉE

- Questionnaire sur les pratiques professionnelles « pré » (pré-test) et « post formation » (post-test) ciblé sur les faits d'agressivité ou de violence dans le cadre professionnel
- Une analyse partagée des résultats du pré test est effectuée au cours des différents temps de la formation, avec analyse des situations et des différentes réactions ou attitudes préconisées ;
- Questionnaire de satisfaction immédiate
- Questionnaire à distance sur la satisfaction et le transfert des connaissances et attitudes à adopter face à ces situations d'agressivité ou de violence ;

RÉFÉRENCES, RECOMMANDATIONS, BIBLIOGRAPHIE

- COUTANCEAU R., SMITH J. et al. Violences aux personnes. Comprendre pour prévenir. Collection Psychothérapies pathologies. Paris : Dunod, 2014. 560 p
- HOLCMAN R. et al. La souffrance des soignants. Malakoff : Dunod, 2018. 238 p
- CJACQUEMART C. Neuro combat. Livre 1. Psychologie de la violence de rue et du combat rapproché. Dole : Fusion froide, 2012. 156 p
- JACQUEMART C. Neuro combat. Livre 2. Stratégie et communication pour la violence de rue. Dole : Fusion froide, 2015. 199 p
- CAUPENNE C. Négociateur du raid. Paris : Le cherche midi, 2010. 364 p
- MOREL G. , BOUAMMACHE F. Protéger. Guide pratique de sécurité personnelle, self défense et survie urbaine. Amphora, Barcelone. 286 p
- ANDRE C., LELORD F. Comment gérer les personnalités difficiles. Paris, Odile Jacob, 2012. 373 p
- COMBALBERT L., MERY M.. Négociator. Paris, Dunod 2019. 660 p
- MERY M. Négociation complexe. Manuel de résolution de conflits difficiles. Paris Eyrolles, 2022. 236 p
- MERY. M. Manuel de négociation complexe. Menace, mensonges, insulte. Méthodes et techniques pour faire face à toute situation.. Paris Eyrolles, 2013. 118 p
- GRESY J.E. . Gérer les ingérables. L'art et la science de la négociation au service de relations durables. Paris, ESF éditeur, 2018. 199 p
- MOISE C. La violence verbale dans l'espace de travail. Paris, Breal éditions, 2019. 194 p
- COMBALBERT L. Négociateur en situations complexes : résoudre les situations difficiles par la négociation influente. Paris, ESF éditeur, 2012. 208 p
- MAILLOT O. L'art de gérer les conflits : en famille, au travail, dans la rue. Paris, Amphora, 2020. 200 p
- LOBE LOBAS M. Le droit pénal en schémas. Paris Ellipse éditions, 2022. 373 p
- Dechepy-Tellier J. La procédure pénale en schémas. Paris Ellipse éditions, 2022. 373 p
- Borricand J. Anne Marie Simon. Droit pénal. Procédure pénale. Editions Dalloz 2016. 538 p
- VANNIER P. Le droit pénal spécial en tableaux. Paris Ellipse éditions 2019. 352 p.

Gestion pratique de la violence e de l'agressivité

Nom :	Phase :	Patient :	Date :	Formulaire :
-------	---------	-----------	--------	--------------

Vous devez cocher une case en face de chacune des propositions faites dans ce document, en fonction de vos connaissances actuelles :

- O = OUI, la réponse est conforme

- N = NON, la réponse est non conforme

- NC = non concerné, ne pas cocher (valide une réponse fausse)

Vous n'avez pas eu de patient au cours des 2 derniers mois, ou vous n'avez pas d'expérience pour cette pathologie : répondez quand même par OUI ou NON en fonction de vos connaissances actuelles.

- | | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 01 - Avez-vous reçu une formation spécifique pour gérer l'agressivité des patients ? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 02 - Dans les situations d'agressivité de la part des patients, Avez-vous pu identifier des éléments expliquant cette situation ? (délai de RV, état psychique, etc...) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 03 - Avez-vous mis en place des mesures de sécurité particulières dans votre cabinet pour faire face à l'agressivité des patients ? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 04 - Avez-vous mis en place des protocoles de communication spécifiques pour prévenir ou gérer l'agressivité des patients ? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 05 - Avez-vous accès à un soutien psychologique ou à des ressources pour vous aider à faire face aux situations d'agressivité des patients dans votre cabinet libéral ? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 06 - Avez-vous des procédures en place pour répertorier les incidents liés à l'agressivité des patients ? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 07 - Avez-vous déjà discuté avec vos collègues de l'agressivité des patients et de la manière de la gérer dans le cadre d'un cabinet libéral ? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |