**PROGRAMME DE FORMATION**

**Accueil des patients et des familles**

**Gestion de l’agressivité, des incivilités, et des tensions**

**Modalités de mise en œuvre :**

Stage en présentiel

**Public visé par la formation :**

Personnel d’accueil, Bureau des entrées, personnel de secrétariat …

**Prérequis nécessaires pour suivre l’action :**

La formation ne nécessite aucun prérequis

**Modalité d’accès à la formation :**

Convention de formation

**Objectifs opérationnels à atteindre en termes de compétences :**

* Reconnaître sa propre agressivité comme celle des autres
* Réagir de façon adaptée, pendant, après l’agression ou l'incivilité

**Objectifs pédagogiques :**

* Identifier les facteurs provoquant les situations d’agressivité et de l'incivilité
* Comprendre les mécanismes en jeu dans les phénomènes d’agressivité
* Identifier son propre mode réactionnel dans les situations conflictuelles et d’agressivité
* Savoir mettre en œuvre un comportement adapté permettant de prévenir sa propre agressivité et l’agressivité de l’entourage.

**Contenu et programme de la formation :**

**COMPRENDRE LES MÉCANISMES DE L´AGRESSIVITÉ ET DE L'INCIVILITÉ**

Faire la différence entre colère, agressivité et violence

Comprendre l´expression des émotions et leurs conséquences

Identifier les facteurs et mécanismes de l´agressivité

Analyser le phénomène de l´escalade de la violence

Comprendre l’origine de l’agressivité et de l’incivilité : identifier les besoins non satisfaits

Identifier les sujets qui augmentent chez le patient l’inconfort, l’agacement, la colère ou l’agressivité

Identifier les différents types de patients (sensibilisation au modèle DISC)

**IDENTIFIER SES PROPRES MODES DE FONCTIONNEMENT EN SITUATION D´AGRESSIVITÉ**

Décoder ses propres modes de fonctionnement

Comprendre l´influence de son comportement sur celui de l´autre

Apprendre à prendre du recul

Sortir du processus agresseur / agressé

**ADOPTER UNE ATTITUDE EFFICACE**

Développer son assertivité et l’affirmation de soi : l´écoute empathique, la capacité à poser clairement des limites, dire non, à dire STOP

Connaitre la méthode OSBD de la CNV

S’éloigner des attitudes de fuite, manipulation ou agressivité

Gérer l´énervement et la colère

Gérer l´agressivité offensive, la mauvaise foi et la manipulation

Savoir agir avant, pendant, après l´agression

**Encadrement de la formation :**

La formation est encadrée par Eric BRAMORSKI qui assure la coordination de l’équipe pédagogique et administrative. Il est garant du respect du programme prévisionnel défini

**Qualité du ou des formateurs :**

L’intervenant(e) a été sélectionné(e) dans le cadre d’un processus qualité spécifique (CV en annexe)

Il/elle possède une expérience d’au moins 5 ans dans le domaine concerné, il/elle a suivi une formation en lien avec la thématique qu’il/elle enseigne et il/elle est reconnu(e) pour son expertise pédagogique

**Moyens et méthodes pédagogiques :**

Méthodes pro actives déductives

Mise en situation collective, en sous-groupe

Echanges d’expériences (entre les intervenants et les stagiaires, entre les stagiaires)

Apports théoriques

Présentation dynamique et ludique des apports théoriques.

Documentation remise aux stagiaires : présentation et/ou livret du contenu théorique

**Suivi, évaluation de la formation :**

QCM ou étude de cas/mise en situation

**Validation et sanction de la formation :**

Une attestation de stage est systématiquement remise à l'issue de la formation conformément aux dispositions réglementaires.

**Durée de la formation et modalités d’organisation :**

Durée : 2 jours, soit 14 heures

Horaires prévisionnels : 9h00-12h30 13h30-17h00

Lieu et moyens techniques :

La formation se déroule dans les locaux de SIFCO. Les salles sont spacieuses et équipées de matériels adaptés à la formation.

Nombre de stagiaires : entre 4 et 12 stagiaires