

Comprendre et gérer, en tant que membre d'une équipe d'encadrement, les situations difficiles vécues avec les familles, les bénéficiaires en EHPAD ou en services de soins à domicile

Objectifs pédagogiques :

- ✓ Repérer les situations d'agressivité et de violence dans la relation avec les usagers
- ✓ Connaître les instruments juridiques face aux actes de violence verbale et/ou physique.
- ✓ Identifier les responsabilités juridiques face aux actes d'agressivité et de violence
- ✓ Définir les postures à adopter de la part de l'équipe de direction, de l'encadrement, du personnel pour prévenir et gérer les situations d'agression
- ✓ Comprendre l'importance de la gestion des conflits
- ✓ Acquérir les compétences pour prévenir et résoudre les conflits de manière constructive
- ✓ Définir les postures à adopter pour la gestion des conflits
- ✓ Sensibilisation à la gestion de conflit et évaluation des stratégies mises en place
- ✓ S'engager vers une culture de gestion des conflits

Programme

Présentation des défis spécifiques

- Impact des conflits sur le bien-être des résidents et du personnel
- Rappel sur les différences entre désaccord/tension/conflit
- Composante d'un conflit : cognitif/relation/émotionnel
- Explorer les différents types de conflits

Violences et agressions

- Violences physiques et psychiques : que dit la loi ?
- Le repérage des situations problématiques dans l'établissement
- 5 grandes attitudes en situation de conflit : évitement, compromis, coopération, compétition, accommodement.

Gestion de la violence et gestion de conflit :

- Les différentes étapes de la résolution de conflits
- Proposition d'outil pour accueillir l'agressivité

- Faire de la gestion de conflit, une opportunité de renforcer la cohésion d'équipe
- Développer sa résilience par la gestion des conflits

Les instruments du droit pénal et civil

- Focus sur : outrage, menaces, violences physiques et psychiques sur un professionnel de santé (article 222-13 du code pénal).
- La légitime défense : définition juridique (articles 122-5 et 122-6 du Code pénal).
- Les devoirs de l'administration
- Obligation de sécurité et responsabilités de l'employeur (article L. 4121-2 du Code du travail)

Techniques de communication efficace

Anticipation des préoccupations

Implication des familles dans les décisions

Sensibilisation aux effets émotionnelles ; Disponibilité des ressources de soutien, Soutien psychologique

Evaluation continue : mesure de l'efficacité des stratégies mises en place et ajustement si nécessaire

Récapitulation des points clefs, Entretien le lien de confiance réciproque

Les enjeux d'une réponse institutionnelle aux agressions du personnel.

Les moyens juridiques pour prévenir/gérer l'agressivité : le projet d'accueil personnalisé et l'annexe du contrat de séjour, le règlement intérieur, les objets dangereux...

Moyens pédagogiques :

Apport théorique- Partage d'expériences - Exercices de découverte et analyse – analyse de causes - cas concret - Exercices pratiques d'approfondissement - évaluation de la formation en groupe et individuel. Attestation de fin de formation.

Durée : 2 jours (non consécutifs)

Public : personnel encadrant, médecin, infirmière coordinatrice directeur, psychologue, de l'accueil.

Pré-requis : Aucun



Accompagner l'innovation humaine et organisationnelle

Formateurs: **Dr Bouteloup Juliette** : Médecin expérimentée, passionnée par la prise en charge globale de l'humain. Elle s'est formée spécialement dans le domaine du management, de la communication, de la qualité de vie au travail et dans la santé.

et monsieur **Fiore Costantino** : Juriste de formation avec une spécialisation en droit public, il a travaillé avec des organisations nationales et internationales sur des projets interculturels et interreligieux. Il a complété sa formation avec un Master 2 en « Direction, Organisation et Stratégie des Etablissements de Santé et Médico-Sociaux » à la faculté de Droit Lyon3.

Tarif en inter : 630 euros les deux jours de formation.

Dates : le 28 et 30 mai, et le 14 et 17 octobre 2024

Session de 8 à 12 personnes maximum.