

# Prévenir et réagir face aux situations conflictuelles et d'agression dans les services de soins

## CONTEXTE

Alors que le soin est une priorité dans les structures de santé, il peut néanmoins arriver que la relation soignant/ soigné ou soignant/ famille se dégrade et occasionne l'émergence de conflits voire de situations agressives.

Face à ces situations, les soignants ou personnels administratifs sont souvent démunis et impuissants.

Comment répondre ? Faut-il répondre ? Comment se protéger ? Comment ne pas envenimer la situation ?

Autant de questions qui ne trouvent pas de réponses dans les formations initiales des soignants.

Que faire quand le lieu de soin devient un lieu d'hostilité ...

## OBJECTIFS ET PREREQUIS

Identifier rapidement les situations à risque

Adopter la bonne attitude pendant le conflit

S'appuyer sur une équipe et une organisation pour faire face

Comprendre et identifier les situations de « soins » pouvant mener au conflit

Entendre et prévenir la souffrance psychique liée au conflit

Pré requis : aucun

## CATEGORIE PROFESSIONNELLE

Soignants, professions médicales et paramédicales, personnels administratifs

## CONCEPTEUR – FORMATEUR

Psychologue clinicienne D.E.

## METHODE – MOYENS PEDAGOGIQUES

Méthode Pédagogique : expositive et active

Afin d'aborder le plus complètement la notion de gestion des conflits, la formation sera articulée autour de 3 temps :



# Prévenir et réagir face aux situations conflictuelles et d'agression dans les services de soins

Eléments théoriques

Echanges sur des situations vécues

Etude de vignettes cliniques avec analyse des pratiques professionnelles

Mode d'Exercice du Participant : Formation mixte

Un support de formation est remis à chaque participant.

Type de Formation : Présentielle

## CONTENU

Comprendre le contexte : comment une situation de soins peut devenir une situation conflictuelle ou agressive ?

Prévention des situations conflictuelles

Désamorcer la situation conflictuelle

Repérer les signes de souffrance psychique suite à une situation d'agression et accompagner la personne dans sa souffrance.

## MODALITES D'EVALUATION

Au début de la formation, un recueil des attentes des participants sera réalisé ainsi qu'une évaluation des acquis en début de formation

A l'issue de la formation, une évaluation des acquis de la formation (Article L.6353-1 du Code Du Travail) et de la satisfaction seront réalisées par le formateur. Le prestataire délivrera au stagiaire une attestation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation.

