



Formation

La compréhension de l'agressivité du patient Insuffisant Rénal Chronique/ La Bientraitance

PROGRAMME

Association Française des Infirmiers(ères) de Dialyse, Transplantation et Néphrologie

Tél. 02 35 59 87 52 - contact@afidtn.com - www.afidtn.com

Déclaration d'activité enregistrée sous le N° 237 600 748 76 auprès du Préfet de la région Normandie

N° de SIRET 344 352 059 00051 - Code NAF 8559A

Contexte de l'action :

- Cette formation est destinée aux soignants prenant en charge des patients Insuffisants Rénaux Chroniques,

Objectifs :

- Apporter les connaissances nécessaires et spécifiques pour comprendre et gérer l'agressivité des patients chroniques
- Identifier les signes prémonitoires de l'agressivité du patient afin de gérer l'agressivité et prévenir les conflits
- Reconnaître les différents niveaux d'agressivité dans les comportements pour pouvoir évaluer la situation et le niveau d'agressivité
- Apporter les connaissances nécessaires et spécifiques pour mettre en œuvre une prise en charge bienveillante du patient insuffisant rénal chronique
- Faire comprendre au personnel soignant la complexité du phénomène de maltraitance
- Repérer les situations à risque
- Mettre en place des actions visant à développer la bientraitance et se donner les moyens de prévenir la maltraitance
- Comprendre les bases de la bientraitance relationnelle. Identifier ses propres freins relationnels. Maîtriser les techniques de communication assertive et non violente. Développer des pratiques relationnelles bienveillantes et bientraitances

Compétences acquises à l'issue du stage :

La formation « Compréhension de l'agressivité du patient IRC aidera les infirmier(e)s à :

- Elaborer une stratégie de résolution de conflits la plus adaptée à la situation rencontrée
- Construire sa boîte à outils pour maîtriser une personne agressive ou violente.
- Aider le personnel soignant à faire le point sur les différents actes de maltraitance, à les comprendre et à les repérer. Cette formation appréhendera les moyens d'actions visant à prévenir la maltraitance sous toutes ses formes et à assimiler naturellement des actions dites de "bientraitance" et d'empathie et de développer l'écoute bienveillante.
- Gérer ses émotions pour maintenir une communication empathique

Orientations prioritaires DPC 2023/2025	176. Gestion de la violence et de l'agressivité des patients 14. Promotion de la bientraitance et prévention de la maltraitance dans la pratique du soin et de l'accompagnement
Nature de l'action de formation	Action de développement professionnel continu
Méthodologie	Analyse des pratiques et Revue des connaissances en début de session de formation par session de questions/réponses Formation présentielle cognitive, exposés théoriques, ateliers, jeux de rôle; Diaporamas et/ou films et évaluation des connaissances en fin de formation Actions d'amélioration et indicateurs de pratique clinique en cours et fin de formation
Durée	2 jours/14 heures
Support pédagogique et références bibliographiques	Cours des formateurs et références bibliographiques
Formateurs	Professionnels de santé, identifiés pour leur expertise et leur savoir-faire applicable, ils sont également sélectionnés pour leur capacité à transmettre leurs connaissances. Psychologue clinicienne - Psychothérapeute
Public concerné Prérequis	Infirmier(e)s Pas de prérequis
Evaluation	Analyse des pratiques et Revue des connaissances en début de session de formation par session de questions/réponses Evaluation des connaissances par session de questions/réponses Actions d'amélioration et indicateurs de pratique clinique et comportementaux ; réajustement tout au long de la formation avec l'intervenant. Evaluation en fin de formation Evaluation et mise en application des pratiques professionnelles à distance, 6 semaines après la fin du stage, permettant d'évaluer l'atteinte des objectifs.
Attestation	Attestation de fin de formation et/ou Attestation de participation à un programme de DPC

1^{er} JOUR

08h00 – 08h30 Présentation des objectifs de la formation, du programme et des participants

08h30 – 09h00 Analyse des pratiques - Revue des connaissances (QCM)

Formateur :

ÉTAPES D'UNE SITUATION CONFLICTUELLE

- Les signes avant-coureurs
- Connaître les différentes étapes d'une situation de conflit entre 2 personnes
- Connaître les différentes étapes de l'escalade de la violence
- Comprendre l'impact de son propre comportement dans le cadre d'une situation tendue...
 - Mise en situation, jeu de rôle

REPÉRER LES COMPORTEMENTS AGRESSIFS

- Savoir repérer les personnes pouvant générer une situation conflictuelle
- Comprendre le langage des gestes
- Les autres éléments révélateurs de l'agressivité
- Les différents profils rencontrés : typologie et notions de compréhension
- Déterminer le potentiel de danger d'une personne en situation

DÉSAMORCER LES COMPORTEMENTS AGRESSIFS

- Identifier les types de stratégie permettant de gérer une situation conflictuelle - Mise en situation, jeux de rôles :
 - L'assertivité et la dynamique de confrontation
 - Adopter une attitude physique rassurante
 - S'adapter au style de communication de son interlocuteur
 - La prise de parole et quelques techniques et outils : voix, regard, gestuelle
 - Construire une réponse appropriée en cas de provocation orale
 - Transformer l'agression en critique utile et constructive
 - Bien informer son interlocuteur : donner un message clair et simple
- Sortir des blocages : prendre du recul, gérer son stress, améliorer ses réflexes, négocier et dialoguer - Mise en situation, jeux de rôles :
 - Les éléments de la négociation : identifier le niveau de problème et les hiérarchiser
 - Proposer une solution, faire parler son interlocuteur pour limiter le stress

12h00 - 13h30 Repas

GÉRER SON STRESS ET SES ÉMOTIONS DANS UNE SITUATION CONFLICTUELLE

- Mise en situation, jeux de rôles :
 - Rester maître de soi et ne pas rompre le contact avec son interlocuteur
 - Les techniques physiques anti-stress et les techniques permettant de réduire la tension

BOITE À OUTILS ET PLANS D'ACTION

- L'écoute active
 - Etude de cas
- Les outils de traitement de situations difficiles
- Tirer des enseignements de chaque conflit, définir ses propres axes de progrès
- Déterminer les mesures à prendre maintenant pour évaluer les risques d'agression verbale

Synthèse et évaluation de la formation

Formateur :

DÉFINIR LE CONCEPT DE BIENTRAITANCE / D'EMPATHIE

- Les notions de bientraitance et de maltraitance

IDENTIFIER LES FONDAMENTAUX DE LA BIENTRAITANCE RELATIONNELLE

- L'accueil
- L'écoute
- La relation
- La notion de reconnaissance
- La notion de communication respectueuse non violente

APPLIQUER LES BASES DE LA COMMUNICATION INTERPERSONNELLE

- Les différents canaux de communication
- Les décodages du langage verbal, para verbal et non verbal
- Les différentes causes de rupture de la relation à l'autre
- L'apport des neurosciences

BIENVEILLANCE POUR SOI-MÊME

- Connaître ses croyances et représentations mentales
- Identifier ses mécanismes de défense, les situations de vulnérabilité
- Connaître son style relationnel
- Gérer son stress et ses émotions
- Positiver les difficultés et mobiliser ses ressources

12h00 - 13h30 Repas

ADOPTER UNE JUSTE ATTITUDE

- Les attitudes directives et non directives
- Favoriser l'autonomie
- Pratiquer l'écoute active et l'empathie
- Comprendre son influence dans la relation : la réciprocité des comportements

DÉVELOPPER UNE COMMUNICATION NON VIOLENTE ET ASSERTIVE

- Faire face aux comportements passifs, manipulateurs ou agressifs
- Observer sans juger ni interpréter
- Valider le vécu émotionnel de l'interlocuteur
- Comprendre le lien entre émotions et besoins
- Maintenir l'empathie par une parole et une écoute bienveillante
- Agir et s'affirmer avec assertivité en situation relationnelle difficile

PLAN D'ACTION D'AMÉLIORATION RELATIONNELLE

17h00 FIN DU STAGE