

obe^a



JEUDI 25 AVRIL 2024

www.obea.fr

Gestion de la violence et de l'agressivité à l'hôpital, EHPAD, et EPSM

OBJECTIFS

- Comprendre et analyser les formes d'incivilités propres à l'hôpital
- Développer des modes relationnels adaptés
- Protéger les patients et les familles et se protéger

PUBLIC

Tous publics

PROGRAMME

1- Analyser les différents types d'incivilités

- La graduation des incivilités
- Les types d'incivilités rencontrées
- Des incivilités à l'agressivité : analyse de l'escalade et des phénomènes de propagation
- Les lieux et situations générant des incivilités

2- Reconnaître et gérer les incivilités

- Les messages à faire passer dans les lieux d'accueil et de passage
- Les incivilités entre les patients / familles et envers le personnel
- Le rôle du personnel d'intervention en cas d'incivilités avérées
- Quel process en cas d'escalade ? Quel recours ?

3- Adapter ses modes de communication

- Intervenir suffisamment tôt pour éviter l'escalade
- Utiliser l'écoute et la reformulation pour donner la parole
- Isoler la personne incivile pour canaliser son comportement
- Développer des comportements d'empathie

4- Développer des stratégies de prévention

- Réflexions sur l'impact de l'organisation spatiale de l'attente
- Les problématiques spécifiques des urgences
- Développer le travail en équipe et organiser les processus de réponse et d'intervention

TOUTES LES SESSIONS