

obe<sup>a</sup>



MARDI 25 JUIN 2019

[www.obea.fr](http://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

- Du jeudi 17 octobre au vendredi 18 octobre 2019 -  
Lieu Paris & régions