



SESSION INTER

GERER LES AGRESSIONS EFFECTIVES OU POTENTIELLES (MAPA®)

Contexte

Les structures sanitaires, médico-sociales et sociales sont confrontées à une augmentation des situations de violence de la part des personnes accueillies – que cette violence soit consciente ou non. Ces situations concernent à la fois les personnes entre elles mais visent également les professionnels.

Les situations de violence vécues par les professionnels déstabilisent les cadres de référence, sont sources de comportements improductifs liés à la crainte et à l'anxiété ressenties [risques psychosociaux]. Elles sont également source de risque pour les usagers [maltraitance et insécurité] ou de mauvaise interprétation de la part des familles.

Objectifs pédagogiques

- Identifier un comportement appelé à devenir agressif et violent, prendre les mesures appropriées pour éviter, atténuer et/ou désamorcer les situations de crise.
- Evaluer le niveau de risque associé à un comportement de crise et prendre les décisions appropriées.
- Utiliser des interventions physiques appropriées et acceptables pour réduire ou gérer les comportements à risques.
- Mettre en place une approche managériale des crises en interne [organisation, apprentissage et soutien du personnel] à partir d'une analyse des situations vécues.

Programme

Les stratégies de désamorçage et de prévention

- **Le modèle de développement des crises.**
 - Analyser le développement des crises à partir de quatre types de comportement distincts et identifiables.
 - Adapter son attitude/approche lors du développement d'une crise au comportement de la personne.
- **Le comportement non verbal.**
 - Mesurer l'importance de la communication non verbale lors des interventions.
 - Evaluer les éléments qui affectent le niveau d'anxiété d'un individu (espace personnel, proxémie, posture corporelle, kinésie).
 - Prévenir, atténuer et désamorcer les situations de crise par une prise de conscience de la communication non verbale.

Dates et lieu :

15 & 16 avril 2019 - Toulouse

17 & 18 avril 2019 - Montpellier

Durée :

2 jours – 14 heures

Tarifs :

Adhérent : 550 € / stagiaire

Non adhérent : 650 € / stagiaire

Public :

Tous les personnels des établissements et services sociaux, médico-sociaux et de santé

Minimum de 10 personnes pour ouvrir une session

Pré-requis :

Cette formation ne nécessite pas de pré requis

Méthodes pédagogiques :

- Pré test (début de formation) et post test (à l'issue)
- Alternance de cours magistraux, activités et exercices pratiques
- Documentation écrite remise aux participants

Moyens permettant de suivre l'exécution de l'action :

- Signature d'une feuille de présence et délivrance d'une attestation de présence
- Évaluation de l'action de formation par la remise d'un questionnaire d'évaluation et de satisfaction



■ La communication paraverbale.

- Mesurer l'importance de la communication paraverbale lors des interventions.
- Identifier les trois composants clés de la communication paraverbale.

■ L'intervention verbale.

- Identifier les différents niveaux de comportement défensif dans le "Continuum de l'escalade verbale".
- Réagir à un comportement verbal par une réponse verbale permettant de désamorcer la situation de crise potentielle.
- Anticiper les conséquences de réactions inappropriées sur les comportements.

■ Les facteurs précipitant, le détachement rationnel, l'expérience intégrée.

- Identifier les facteurs sous-jacents qui favorisent l'escalade du comportement.
- Maintenir une attitude professionnelle pendant une intervention en situation de crise par le détachement rationnel.
- Comprendre la relation réciproque lors d'une intervention en situation de crise.

■ Les peurs et anxiétés des professionnels.

- Comprendre les causes de la peur.
- Identifier les comportements productifs et improductifs causés par la crainte.
- Utiliser la peur et l'anxiété à son profit dans une situation de crise.

La prise de décision

- Utiliser une matrice de prise de décision fondée sur l'individu pour évaluer les risques situationnels ou comportementaux.
- Identifier les concepts de réactions physiques raisonnables, proportionnées et les moins restrictives possibles sur la base du cadre juridique et professionnel en vigueur, des directives nationales ou sectorielles en matière de bonnes pratiques professionnelles.
- Prendre des décisions efficaces afin de réduire au minimum les dommages et d'offrir l'optimum en sollicitude, bien-être, protection et sécurité aux personnes.

La gestion du risque comportemental par le désengagement et/ou l'immobilisation.

■ Interventions physiques : le désengagement.

- Identifier une gamme de réponses aux comportements à risques
- Décrire les principes de désengagement MAPA.
- Démontrer et appliquer les techniques de désengagement MAPA permettant d'éviter tout risque de blessure tant pour le professionnel que pour les personnes.
- Etre en capacité de garantir sa sécurité et celle des autres dans des situations de crise.

■ Interventions physiques : l'immobilisation.

- Identifier les zones de contact qu'il est possible de toucher lors d'une immobilisation physique.
- Identifier les risques potentiels qui peuvent découler du recours à une immobilisation physique.
- Décrire les principes de l'immobilisation MAPA.
- Démontrer et appliquer les techniques d'immobilisation MAPA en tant qu'approche collective permettant d'éviter tout risque de blessure tant pour le personnel que pour les personnes.
- Etre en capacité de garantir sa sécurité et celle des autres dans des situations de crise.

■ Les approches d'après-crise.

- Reconnaître le dernier niveau de comportement dans le "Modèle de développement des crises" et apporter une réponse appropriée.
- Aider la personne en phase de réduction de la tension à considérer les comportements qui constituent une alternative à la sécurité.
- Communiquer avec les membres de l'équipe après l'intervention pour une analyse collective de la situation.

