URIOPSS Occitanie

INTRA **Pratiques professionnelles**

Gérer les agressions effectives ou potentielles (MAPA®)

PUBLIC ET PREREQUIS

Public ciblé : Tous les personnels des établissements et services sociaux, médico-sociaux et de santé
Nombre de stagiaires/groupe : 18 personnes au maximum
Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

NB : Il est précisé que, dans cette option, les stagiaires ne sont pas accrédités à dispenser la formation auprès des autres membres de l'équipe.

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

A l'issue de la formation, les stagiaires devront être capables de :

- 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 PEDAGOGIQUE

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

- 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

DUREE DE LA FORMATION, CALENDRIER, LIEU, HORAIRES

La formation est de **2 jours [14h00]**.

Le calendrier, le lieu de la formation et les horaires sont à définir avec le commanditaire et réputés définitifs à la conclusion de la convention de formation.

METHODE PEDAGOGIQUE ET MODALITES D'EVALUATION MISES EN ŒUVRE

Intervenante

Samantha Glaze, formatrice du CPI

Méthode d'animation

Le programme de formation proposé vise à permettre aux professionnels des établissements de faire face et de gérer de manière non violente les situations de crise tout en garantissant l'optimum en sollicitude, bien-être, protection et sécurité de tous.

Pour garantir une dynamique d'apprentissage, les formateurs s'appuient sur :

- Un environnement adapté : salle de formation équipée (ordinateur, vidéoprojecteur, tableau à feuilles mobiles…) avec un espace ouvert suffisant pour les démonstrations et exercices pratiques,
- Un programme pédagogique séquencé et progressif qui alterne cours magistraux, activités et exercices pratiques.

Un pré-test en début de formation amène les participants à réfléchir aux modalités d'intervention en situation de crise. Il donne une vue d'ensemble du contenu de formation et un vocabulaire de travail qui sera utilisé pendant la formation.
La méthode participative sera privilégiée tout au long des sessions de formation. Les échanges seront animés en étant vigilant à ce que chacun puisse s'exprimer librement et sans jugement.

Supports pédagogiques

Les apports de l'intervenant s'appuieront sur un document remis aux stagiaires pour faciliter la prise de notes. *Les stagiaires « formateurs occasionnels » se verront par ailleurs remettre un support d'animation pour les futurs groupes.*

Par ailleurs, le CPI propose, au terme de la formation, des services de suivi gratuits afin de personnaliser et soutenir la formation continue dans l'établissement.

Evaluation des acquis des stagiaires et modalité du suivi individualisé

Les attentes exprimées par les stagiaires seront analysées, en début de session, au regard du programme de formation.

Le pré-test en début de formation constitue un support sur lequel le formateur s'appuie pour développer son enseignement. Un post-test en fin de formation permet de mesurer la compréhension des concepts clés enseignés. La comparaison des réponses aux pré-tests et post-tests permet d'évaluer la progression des stagiaires à l'issue de la formation.

Une évaluation de la satisfaction et des acquis des stagiaires sera par ailleurs systématiquement opérée en fin de session de formation au regard notamment des objectifs d'apprentissage, de la conception du cours et de l'instruction.

Un temps d'échange avec le groupe complétera les évaluations individuelles écrites. Il permettra d'aborder notamment les acquis, questionnements, situations ou problématiques particulières rencontrées.

En outre, les évaluations des participants fournissent des informations sur les points nécessitant un ajustement, des améliorations ou une adaptation.

COUT PEDAGOGIQUE DE LA FORMATION INTRA

- **TARIF ADHERENT : 2.290 € / jour soit un montant total de 4.580 € pour 2 jours de formation.**
  Cette somme est nette de taxes, car l'Uriopss Occitanie n'est pas assujettie à la TVA.

Ce tarif comprend :

- **Le coût pédagogique** de la formation de 2 jours,
- **Les frais annexes** (*déplacement, hébergement, restauration)* du formateur,
- **Les supports pédagogiques remis aux stagiaires.**

Cette somme ne comprend pas les dépenses qui incombent au commanditaire, à savoir :

- La mise à disposition d'une salle de formation d'environ 80 m2 équipée d'un vidéoprojecteur (si possible) ainsi que du matériel suivant :
  - Chaises, Tables mobiles, Paperboard, Tableau

Conditions de règlement

Le coût global de la formation devra être réglé à la signature de la convention par chèque bancaire ou postal ou par virement bancaire (RIB sur demande) et adressé à l'URIOPSS Occitanie :

URIOPSS Occitanie – 420 Allée Henri II de Montmorency CS 19554 - 34961 MONTPELLIER cedex 2

Annulation de la formation

Cette formation bénéficie de conditions tarifaires spécifiques.

- **Formation INTRA :** Toute annulation devra être confirmée par courrier (postal ou électronique). Cette dernière se réserve le droit de retenir des frais correspondant aux dépenses engagées en vue de la réalisation de ladite action :
  - Jusqu'à 21 jours précédant le début de l'action : l'URIOPSS Occitanie retiendra 50% du coût total de la formation ;
  - Dans 20 jours précédant le début de l'action : l'URIOPSS Occitanie retiendra la totalité du coût en cas de désistement.