



Programme de la Formation **Gestion des conflits – 2 jours**

Conformément aux obligations demandées à l'article L 6353-1 du code du travail.

Notre programme est téléchargeable et mis à jour sur notre site www.formationconcept.com ou sur demande lors de l'établissement de votre devis de formation.

- 1/Accueil, présentation des stagiaires, signature de la feuille de présence, point administratif.
- 2/Définition des attentes stagiaires
- 3/Présentation Formation Concept et du programme mentionnant les éléments suivants :

Objectifs :

- Savoir identifier, comprendre et prévenir les situations et les comportements agressifs.
- Savoir différencier les concepts d'agressivité, de violence et d'incivilité.
- Savoir gérer les situations difficiles et les phases aiguës des conflits et techniques d'apaisement.

Public visé :

Tous professionnels des structures de santé ou sociale. (Plus particulièrement les agents d'accueil et soignants des établissements de santé et sociaux)

Pré-requis :

- Aucun

Moyens pédagogiques :

- Supports pédagogiques,
- Présentation diaporamas, ordinateur, vidéo projecteur
- Alternance de séquences théoriques et pratiques certificatives.

Qualification des formateurs :

Formateur psychologue Master 2 en psycho gériatrie et/ou diplôme de sophrologie

Formation Concept 31 Rue Claude François 34080 Montpellier

Port : **06.24.94.56.40** ou 04.67.75.09.41

Email : serviceformationconcept@gmail.com Web: www.formationconcept.com

Siret : 48102594800045 N°OF : 91340731834



Informations complémentaires :

Le nombre de stagiaires par session est de 4 minimum et 12 maximum.

Pièces à fournir :

Vous devrez fournir les documents suivants pour valider votre inscription :

- DEVIS SIGNE ET/OU CONVENTION SIGNEE
- EVENTUELLEMENT ACCORD DE PRISE EN CHARGE OPCO
- REGLEMENT de la formation (pour les particuliers ou entreprises sans prise en charge OPCO)

Programme

Date	Programme
J1 09h00-17h00	<ul style="list-style-type: none">○ Compréhension, prévention des situations et comportements agressifs. Différencier les concepts d'agressivité, de violences, d'incivilité.○ 1) Analyser au mieux le contexte des situations vécues par la triangulaire patients, soignants, accompagnants,○ 2) Identifier les facteurs de déclenchements et les mécanismes de l'agressivité,○ 3) Identifier ses propres modes réactionnels, manifestations physiques, psychique.○ 4) Savoir mettre en œuvre un comportement adapté permettant de désamorcer un conflit (repérage des causes et réponses appropriés)○ 5) Savoir réunir les conditions d'accueil permettant de désamorcer des situations difficiles, « compliquer »○ 6) Prévenir et gérer l'agressivité au téléphone
J2 9h00-17h00	<ul style="list-style-type: none">○ Gérer les situations difficiles et les phases aigüe des conflits et technique d'apaisement○ 1) Adapter les comportements sur les retours d'expérience et situation rencontrées○ 2) Gérer la phase aigüe d'un conflit○ 3) Reconnaître et comprendre les comportements de certains malades accueillis○ 4) Identifier les attitudes de prévention et/ou de diminution des troubles du comportement chez les patients atteints de démence○ 5) Conduite à tenir face aux patients en crise○ 6) Acquérir les techniques de gestion de son stress○ 7) Travailler sur les attitudes corporelles favorisant une meilleure adaptation aux situations agressives.

Durée :

14h (Deux journées)

Formation Concept 31 Rue Claude François 34080 Montpellier

Port : **06.24.94.56.40** ou 04.67.75.09.41

Email : serviceformationconcept@gmail.com Web: www.formationconcept.com

Siret : 48102594800045 N°OF : 91340731834

**Méthode :**

Alternance d'exposés théoriques et exercices pratiques et de retours d'expérience. Démonstration commentée justifiée, démonstration en temps réel.

Moyens :

Exposés, avec vidéo projecteur. Support pédagogique.

Lieu :

Sur site

Evaluation spécifique validation :

- A l'issue de la formation, Formation Concept délivre au stagiaire une attestation de formation mentionnant les objectifs de la formation, la nature et la durée de l'action de formation ainsi que les résultats de l'évaluation des acquis de la formation.
- DELIVRANCE DE L'ATTESTATION DE FIN DE FORMATION

1/Définition des attentes stagiaires

2/Déroulement du programme présenté

3/Evaluation des stagiaires (continue par mise en situation ou final par qcm ou évaluations spécifiques)

4/Rendu des résultats d'évaluation

5/Evaluation à chaud de la formation par les stagiaires et lien avec le point n° 2 : attente initiale

6/ Conclusion

7/Signature des documents administratifs

8/ Délivrance de l'attestation sous 72 heures

Accessibilité Personnes Handicapées :

Pour une identification des besoins, merci de contacter le référent pédagogique

Formation Concept 31 Rue Claude François 34080 Montpellier

Port : **06.24.94.56.40** ou 04.67.75.09.41

Email : serviceformationconcept@gmail.com Web: www.formationconcept.com

Siret : 48102594800045 N°OF : 91340731834