



## **Programme de la Formation**

### **Gestion des conflits - Gestion de l'accueil Difficile**

### **1 Jour**

#### **Formation Concept agréé**

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](http://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, cours et support audio-visuel
- Présentation diaporamas, ordinateur, vidéo projecteur

#### **Qualification des formateurs :**

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

**Formation Concept** 111 Rue Yves Montand 34080 Montpellier

Port : **06.24.94.56.40** ou 04.67.75.09.41

Email : [serviceformationconcept@gmail.com](mailto:serviceformationconcept@gmail.com)

Web: [www.formationconcept.com](http://www.formationconcept.com) Siret: 48102594800037 N°OF



Pour une identification des besoins, merci de Contacter le référent Pédagogique.



## Informations complémentaires :

Le nombre de stagiaires par session est de 4 minimums et 12 maximums.

## 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 09h00-12h30  et de  13h30-17h00	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Compréhension, prévention des situations et comportements agressifs. Différencier les concepts d'agressivité, de violences, d'incivilité.</li><li>○ 1) Analyser au mieux le contexte des situations vécues par la triangulaire patients, soignants, accompagnants,</li><li>○ 2) Identifier les facteurs de déclenchements et les mécanismes de l'agressivité,</li><li>○ 3) Identifier ses propres modes réactionnels, manifestations physiques, psychique.</li><li>○ 4) Savoir mettre en œuvre un comportement adapté permettant de désamorcer un conflit (repérage des causes et réponses appropriés)</li><li>○ 5) Savoir réunir les conditions d'accueil permettant de désamorcer des situations difficiles, « compliquer »</li><li>○ 6) Prévenir et gérer l'agressivité au téléphone</li></ul>

## Durée :

7h (Une Journée)

**Formation Concept** 111 Rue Yves Montand 34080 Montpellier

Port : **06.24.94.56.40** ou 04.67.75.09.41

Email : [serviceformationconcept@gmail.com](mailto:serviceformationconcept@gmail.com)

Web: [www.formationconcept.com](http://www.formationconcept.com) Siret: 48102594800037 N°OF



Pour une identification des besoins, merci de Contacter le référent Pédagogique.



### **Méthode :**

Alternance d'exposés théoriques et exercices pratiques et de retours d'expérience. Atelier pratiques  
Retour d'expérience et écoute active Echange débat  
Mises en situation lors de cas concret.

### **Moyens :**

Exposés, avec vidéo projecteur, discussions, support pédagogique

### **Lieu :**

Sur site

### **Evaluation spécifique validation :**

- Analyse et évaluation de situation lors de cas concrets
- Adaptation de la réponse par rapport à la situation rencontrée
- Techniques mises en œuvre
- A l'issu 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

4/Evaluation des stagiaires (continue par mise en situation ou final par qcm ou évaluation spécifiques)

5/Rendu des résultats d'évaluation

6/Evaluation à chaud de la formation par les stagiaires et lien avec le point n° 3 : attente initiale

7/ Conclusion

8/Signature des documents administratifs

9/ Délivrance de l'attestation sous 72 heures

### **Accessibilité Personnes Handicapées :**

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

**Formation Concept** 111 Rue Yves Montand 34080 Montpellier

Port : **06.24.94.56.40** ou 04.67.75.09.41

Email : [serviceformationconcept@gmail.com](mailto:serviceformationconcept@gmail.com)

Web: [www.formationconcept.com](http://www.formationconcept.com) Siret: 48102594800037 N°OF