Formation n°11

Gestion des tensions, des incivilités et de l'agressivité des usagers/patients

(2 JOURS)

Nouveau !

Contexte et finalités de la formation

Incivilités, critiques, insultes ou menaces : travailler au contact du public ou des patients peut exposer fréquemment à ces situations sensibles, qui représentent un véritable défi pour les équipes et le management. Face à ces tensions, il n'est pas toujours évident de trouver la bonne posture ni les bons réflexes pour réagir de manière adaptée.

Cette formation vous propose d'acquérir des compétences essentielles : apprendre à prendre du recul, gérer vos émotions et utiliser des techniques concrètes pour désamorcer les situations conflictuelles. Vous découvrirez comment rétablir une communication constructive et apaisée, même dans un contexte tendu.

En tant qu'employeur, il est de votre responsabilité de mettre en place des actions de prévention et de protection pour vos collaborateurs. La formation à la gestion des tensions interpersonnelles s'inscrit pleinement dans cette démarche. Proposer ce parcours à vos salariés et collaborateurs c'est leur donner les clés pour mieux faire face à la violence externe et contribuer à un climat de travail plus serein pour tous.

Public

Professionnels du champ sanitaire et social, usagers du système de santé, patients… Il n'y a pas de prérequis cette formation.

Méthodes pédagogiques

Les participants à la formation sont des professionnels en activité : la formation s'appuiera sur leur expérience. Les méthodes d'animation solliciteront leur participation active.

Cette formation fait particulièrement appel aux jeux de rôle et aux capacités des participants à mettre en scène leurs situations professionnelles.

Apports théoriques et exercices pratiques du formateur, jeux de rôles.

Pour atteindre les objectifs fixés, il importe que les professionnels inscrits à la formation y participent activement

Moyens pédagogiques offerts : Bibliographie, articles, copie des supports PowerPoint utilisés pour les exposés, fiches d'animation.

Supports pédagogiques : Diaporamas, vidéos…

cres Comité régional d'éducation pour la santé PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR

Organisme de formation n° 93 13 118 10 13

Qualiopi processus certifié

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

La certification a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : Actions de formation.

Programme

Journée 1

Communication interpersonnelle et conflits

- Définition et origines d'un conflit
- Impact et conséquences d'un conflits
- Les positions perceptuelles (ouverture ou fermeture à l'autre)

Stress et conflits

- Le stress comme point de bascule
- Type de comportements sous stress
- Les différents types de conflits : étouffé et déclaré

Agilité comportementale et gestion de conflits

- Les besoins psychologiques
- Les registres de communication (R,I,S,V)

Journée 2

Communication non violente et gestion de conflits

- Sortir du personnel pour du factuel
- Les apports de la communication non violente

La gestion tri- partite du conflits

- L'arbitrage et la méthode DESC
- La médiation : un processus volontaire et coopératif
- La négociation : initiation

Bilan, synthèse et évaluation de la formation

Conditions

- **Durée** : 2 jours consécutifs (Format possible sur une joutnée)
- **Nombre de stagiaires** : Entre 6 et 12 stagiaires
- **Lieu** : CRES Paca 178 cours Lieutaud 13006 Marseille

Tarif

- **Tarif** : 500 euros par participant.

Modalités d'inscription

Inscription en ligne via le lien sur la page internet dédiée de la formation.
Votre inscription sera validée par le CRES et vous sera notifiée par retour de mail.
Une convocation vous sera adressée 1 à 2 semaines avant la formation. Le délai d'accès est en moyenne de 2 à 6 mois pour cette formation.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Cette formation peut être accessible aux personnes en situation de handicap.
Il convient en amont de la formation (avant votre inscription) de nous signaler le type de handicap nécessitant une adaptation des contenus pédagogiques et/ou de l'accessibilité matérielle, afin de préparer l'adaptation de la formation au type de handicap
Vous pouvez contacter le référent handicap : pierre.sonnier@cres-paca.org

Modalités d'évaluation

L'évaluation, en continu, du premier jour au dernier jour de la formation est composée :

- d'un recueil des attentes des participants lors de la première demi-journée afin d'ajuster les contenus au plus près des contenus pédagogiques et/ou de l'accessibilité
- de synthèses quotidiennes pour adapter la progression pédagogique
- d'une appréciation pédagogique de fin de formation afin de mesurer le degré de satisfaction et le développement des compétences (questionnaire en ligne)

Studio-Cargo - 06 09 53 19 38