Programme de Formation

Gestion et prévention de l'agressivité et de la violence : les fondamentaux

Organisation

Durée : 21 heures

Mode d'organisation : Présentiel

Contenu pédagogique

Public visé

Tout professionnel des secteurs sanitaire, médico-social et social

Objectifs pédagogiques

Savoir communiquer à l'oral en fonction des situations et du profil de l'usager : la prévention bienveillante et la gestion communicationnelle des conflits et de l'agressivité.

Comprendre, prévenir et gérer les conflits et l'agressivité de l'usager.

Établir les liens entre la confiance en soi, la conflictualité, l'agressivité et la violence : développer ses compétences pour être efficace en matière d'écoute, être capable de s'affirmer, avoir confiance en soi et savoir le communiquer sans entrer dans la provocation.

Description

Communiquer à l'oral en fonction des situations et du profil de l'usager ; la prévention bienveillante et la gestion communicationnelle des conflits et de l'agressivité

- Les règles de base d'une communication prévenant l'agressivité et les conflits.
- La prise de parole claire, préventive de l'agressivité et des conflits.;Le langage du corps et la communication non verbale pour anticiper l'apparition de l'agressivité.
- La dimension émotionnelle en communication orale.
- Savoir capter l'attention pour sortir l'interlocuteur de l'auto-centration et réduire l'agressivité.
- L'argumentation orale pour convaincre plutôt qu'imposer.

Comprendre, prévenir et gérer les conflits et l'agressivité de l'usager

- Analyse multifactorielle de l'agressivité et des conflits.
- Caractéristiques et gestion des conflits.
- Les enjeux des conflits.
- La sortie de conflit.

Les liens entre confiance en soi, conflictualité, agressivité et violence

- La connaissance de soi.
- Les sources du manque de confiance en soi.
- D'une image positive de soi à une attitude assertive.

Prérequis

Aucun

Modalités pédagogiques

Nos méthodes pédagogiques s'articulent selon deux axes :

- Une activité cognitive pour l'acquisition des connaissances théoriques et pratiques, associée à une démarche interactive et participative, elle engage les participants à co-construire avec l'intervenant la dynamique du processus pédagogique.
- Une analyse des pratiques professionnelles : basée sur l'étude de cas et situations cliniques, elle favorise l'intégration des contenus à travers le partage des expériences.

Moyens et supports pédagogiques

Nos supports pédagogiques reposent sur des références actualisées (scientifiques, réglementaires, organisationnelles, méthodologiques, etc.).

Modalités d'évaluation et de suivi

Un dispositif adaptable d'évaluation est mis en place en fonction des besoins et demandes spécifiques du client :

- Questionnaire en amont pour cerner les attentes et besoins du/de la stagiaire.
- Évaluation des connaissances au début de la formation.
- Évaluation des acquis en continu : quiz, questionnaires, étude de cas, mises en situation.
- Évaluation des acquis en fin de formation donnant lieu à la délivrance d'un certificat de réalisation.
- Questionnaire individuel de satisfaction.
- Questionnaire « à froid » 3 mois après la formation (dispositif optionnel)