Programme de Formation

Gestion de l'agressivité en milieu de travail : approche par la technique de la simulation

Organisation

Durée : 21 heures

Mode d'organisation : Présentiel

Contenu pédagogique

Public visé

Tout professionnel des secteurs sanitaire, social, médico-social

Objectifs pédagogiques

Acquisition d'outils de communication permettant de mieux gérer la relation à l'autre en cas de conflit.

Pratique d'une technique de relaxation permettant de réguler ses émotions en situation difficile.

Acquisition d'une méthode concrète de gestion de la violence et des conflits : le DESC.

Training avec un comédien professionnel pour des exercices de simulation reproduisant au plus près les situations réellement vécues.

Description

L'agressivité : comprendre les concepts clés

- Définition et démystification de l'agressivité : une réponse à un besoin fondamental de sécurité.
- Les différentes manifestations de l'agressivité : de l'assertivité à l'exercice de la violence.
- Le déclencheur de l'agressivité : l'absence de tolérance à la frustration.
- Le cadre juridique en vigueur : recours du personnel et de l'institution en cas d'agression.
- Autodiagnostic : « mon rapport à l'agressivité dans le cadre professionnel ».

Gérer ses émotions en situation d'agression

- L'expression émotionnelle en cas d'agression : le syndrome général d'adaptation (stress).
- Mettre à distance ses émotions : affirmer sa posture professionnelle.
- Préserver son intégrité physique et psychologique : l'attitude MA-TA-SA.
- Réguler ses émotions en situation d'agression : technique de respiration abdominale.

Définir et mettre en œuvre un comportement adapté en situation d'agression

- Autodiagnostic : « identifier les situations délicates dans le cadre de ma pratique professionnelle ».
- Prévenir les situations d'agressivité : signaux physiologiques, psychologiques et comportementaux.
- Adopter un comportement adapté en cas de conflit : la méthode DESC.
- Définir une stratégie et préparer un plan d'actions pour répondre à chaque situation.

Application pratique : mises en situation avec un comédien professionnel

- Présentation de l'intervention du comédien intervenant. Préparation des jeux de rôles : finalisation des plans d'actions, présentation de la grille d'observation, établissement du planning de passage des stagiaires.
- Mises en situation avec un comédien professionnel, observation des participants.
- Débriefing avec l'animateur : énoncé pour chaque participant de stratégies correctives.

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).