



GERER L'AGRESSIVITE ET LES SITUATIONS CONFLICTUELLES

CONTEXTE :

Les soignants sont en relation constante avec des patients et des familles, mais aussi avec leurs collègues de travail. Dans toutes les situations d'intervention au quotidien, ils sont confrontés à des incompréhensions, des choses qui les blessent, des situations d'agressivité, voire des situations conflictuelles. Ces situations sont porteuses de stress, de tensions et nuisent à l'épanouissement professionnel et personnel.

COMPETENCES VISEES :

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- ▶ Analyser les situations à risque
- ▶ Comprendre l'origine des situations d'agressivité, de conflit
- ▶ Comprendre le rôle des émotions
- ▶ Adopter des stratégies de communication nécessaires à la gestion de ces situations
- ▶ Adopter des outils de positionnement face aux situations à risque



Personnes concernées

Tout personnel soignant

Programme

- **Séquence 1 : comprendre ce qui génère le conflit**
S'initier aux mécanismes conflictuels, analyser leur origine
Comprendre les mécanismes d'agressivité et de violence
Comprendre les mécanismes de communication verbale et non verbale
inducteurs des situations conflictuelles
- **Séquence 2 : le rôle des émotions dans les situations conflictuelles**
- **Séquence 3 : mettre en place les outils pour prévenir, diminuer, arrêter la situation conflictuelle**
Les outils de la communication verbale et non verbale régulateurs de l'agressivité et de la colère afin d'éviter « l'escalade du conflit » en situation d'interaction
Les stratégies comportementales individuelles pour prévenir, contenir l'agressivité et la violence et gérer le conflit
Apprendre à transformer des situations difficiles en actions positives pour soi et pour l'autre
- **Séquence 4 : s'entraîner à mettre en place ces outils**

Méthodes pédagogiques

Les éléments théoriques seront principalement dégagés de mises en situations articulées autour de vécus et des expériences des participants repris en mises en situations fictives et jeux de rôles.

Valeur ajoutée de la formation

Une formation assurée par un médiateur de terrain intervenant dans le secteur de la santé.

INFORMATIONS

Stage intra

Durée :

↪ 2 jours

Lieu :

- ↪ Etablissement demandeur
- ↪ Possibilité d'organiser la formation dans nos locaux (nous consulter)

Nombre maximum de participants :

↪ 12 personnes

Formateurs :

- ↪ Médiateur de terrain diplômé CNAM

Coût :

↪ 2000 €



Une attestation de formation nominative est délivrée à chaque participant à l'issue de la session de formation