

« Gestion de l'agressivité et des conflits »

Public concerné :

Professionnels du secteur médico-social

Prérequis :

Aucun

Durée de formation :

14 heures / 2 jours

Objectifs de cette formation :

- Savoir repérer les situations qui génèrent de l'agressivité
- Savoir prévenir et anticiper les situations à risques de passage à l'acte violent
- Connaître les pathologies provoquant des troubles cognitifs et identifier leurs mécanismes d'action
- Comprendre avec bienveillance et empathie la vulnérabilité du patient et les comportements négatifs qui en résultent
- Maintenir une relation soignant-soigné de qualité
- Différencier la violence de l'agressivité
- Travailler sur ses perceptions/ses représentations et ce que je renvoie à la personne dans le paraverbal
- Amorcer une réflexion personnelle sur sa pratique en s'appuyant sur ses connaissances et son vécu
- Mettre en place une stratégie de gestion des conflits adaptée à la situation
- Construire sa propre boîte à outils : communication, prévention, stratégie d'évitement, mécanisme de résolution des conflits : tout savoir pour mieux gérer

Inscription :

Pour toute demande d'inscription, veuillez nous contacter au 0658742404 ou par courriel :
alice.bourasseau@spaudits.fr

Moyen et modalité :

Présentiel

Alternance de théorie et de pratique

Moyens Techniques :

Tables, chaises, supports visuels, vidéoprojecteur

Adaptation et suivi de la formation :

Un suivi de la formation et de l'accompagnement sera réalisé tout au long de la formation.
La formation pourra être adaptée pour pallier des difficultés majeures rencontrées par l'apprenant.

Évaluation de parcours :

Le contrôle de connaissances permettant de vérifier le niveau de compétences acquis par les Stagiaires est effectué selon les modalités suivantes :

QCM/ Etude de cas pratiques

Délai d'accès :

Un délai minimum et incompressible de 14 jours entre l'inscription et l'accès à la formation est appliqué.

Évaluation :

- Les connaissances des participants sont évaluées avant, pendant et après la formation.
- La satisfaction des participants est évaluée après la formation.
- Un certificat de réalisation de formation est transmis à chaque participant à l'issue de la formation

Le Prix :

En inter : 800€/stagiaire HT

En intra : Sur demande

PROGRAMME DE FORMATION DETAILLE

Jour 1 :

Le matin :

MODULE 1 : connaître le processus de l'agressivité

Durée : 3h30

Objectif : s'approprier ou se réapproprier les concepts fondamentaux pour prévenir l'agressivité

Chapitre 1 : définition de l'agressivité

Chapitre 2 : échanges autour de l'existant/situations vécues

Chapitre 3 : les mécanismes de défense

Chapitre 4 : l'influence des émotions sur le comportement

Chapitre 5 : la différence entre violence et agressivité

Évaluation module 1 : réponse aux questions / temps d'échange

L'après- midi :

MODULE 2 : pathologie et sénilité

Durée : 3h30

Objectif : connaître les pathologies, troubles cognitifs et troubles apparentés

Chapitre 1 : les différents troubles psycho-comportementaux induisant de l'agressivité

Chapitre 2 : comprendre le fonctionnement cérébral d'une personne présentant des troubles psycho-comportementaux (cerveau instinctif, affectif, cognitif)

Chapitre 3 : comment anticiper et prévenir les conflits

Chapitre 4 : cas concrets

Évaluation module 2 : remobilisation des notions abordées sur la journée

Jour 2 :

Le matin :

MODULE 3 : analyse de sa pratique

Durée : 3h30

Objectif : me connaître pour mieux faire face à certaines situations

Chapitre 1 : ma posture professionnelle : mes limites et écueils (attaque, fuite, repli)

Chapitre 2 : la posture soignante : le sachant, ce que je renvoie à l'autre

Chapitre 3 : l'importance du verbal, du non verbal et du para verbal

Chapitre 4 : l'interprétation / les représentations : ma perception et celle de l'autre

Chapitre 5 : l'importance du travail d'équipe : la notion de relais

Chapitre 6 : jeux de rôle

Évaluation module 3 : réponse aux questions / temps d'échange

L'après- midi :

MODULE 4 : la gestion du conflit

Durée : 3h30

Objectif : savoir comment gérer efficacement une situation de conflit

Chapitre 1 : analyser la situation, identifier le point de départ, prendre du recul

Chapitre 2 : gestion du stress, comment ne pas se sentir déstabiliser

Chapitre 3 : contrôler ses émotions, sa respiration

Chapitre 4 : développer une communication positive : comprendre le point de vue de l'autre

Chapitre 5 : ma boîte à outils : j'adapte mon langage en fonction du trouble, je garde la juste distance, affronter les intimidations sans crainte, je maintiens le cadre, je développe ma confiance et fais preuve d'assertivité

Chapitre 6 : retour à l'apaisement, comment procéder ?

Évaluation module 4 : réponse aux questions / temps d'échange

Handicap :

Toutes les formations dispensées par SP AUDITS sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Lors de l'inscription à nos formations, nous étudions avec le candidat en situation de handicap et à travers un questionnaire les actions que nous pouvons mettre en place pour favoriser son apprentissage.

Pour cela, nous pouvons également nous appuyer sur un réseau de partenaires nationaux préalablement identifiés.

Coordonnées des partenaires handicap :

AGEFIPH

Bruno STERLIN

Contact mail uniquement

rhf-bfc@agefiph.asso.fr

MDPH

MDPH 52 rue Pierre Deliry 71100 Chalon sur Saône

[03 85 21 51 30](tel:0385215130)

contact@mdph71.fr

Contact :

POITOUX Stéphanie

s.poitoux@hotmail.com

0658179612

ACCESSIBILITE

En application de l'article 47 de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 et du décret n° 2019-768 du 24 juillet 2019 ce document présente la politique de SP AUDITS en matière d'accessibilité numérique.

1. RESPONSABLE ACCESSIBILITE NUMERIQUE

Pour veiller continuellement à l'accessibilité des contenus numériques, SP AUDITS a nommé un responsable de l'accessibilité numérique.

Celui-ci a pour missions :

- De veiller à la mise en place de processus pour l'accessibilité des contenus numériques ;
- De rendre compte au responsable de la formation des contenus et des services numériques, ainsi que de tout besoin d'amélioration ;
- De s'assurer que la sensibilisation aux exigences de l'accessibilité est encouragée dans l'établissement ;
- D'être l'interlocuteur premier sur tous les sujets d'accessibilité numérique.

2. ACTION DE FORMATION ET DE SENSIBILISATION

Pour répondre au besoin de sensibilisation et de formation des membres de SP AUDITS, un plan de formation sera déroulé sur les trois prochaines années. Ces formations seront réalisées selon la méthode la plus appropriée pour répondre aux spécificités de la formation, soit par des dispositifs à distance synchrones ou asynchrones, soit par des dispositifs en présentiel.

3. GUIDE DES BONNES PRATIQUES

Pour que la prise en compte de l'accessibilité dans la fabrication des contenus et la mise en place des services numériques deviennent des éléments de la qualité, chaque pôle intégrera les bonnes pratiques de l'accessibilité adaptées à ses contenus et outils. Cette adaptation sera issue des expériences faites lors de nos formations.

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Modalités de règlement

Le paiement sera dû en totalité à réception d'une facture émise par l'organisme de formation à destination du bénéficiaire.

Non réalisation de la prestation de formation

En application de l'article L6354-1 du Code du travail, il est convenu entre les signataires de la présente convention, que faute de résiliation totale ou partielle de la prestation de formation, l'organisme prestataire doit rembourser au cocontractant les sommes indûment perçues de ce fait.

Obligations et force majeure

Dans le cadre de ses prestations de formation, « SP AUDITS » est tenue à une obligation de moyen et non de résultat vis-à-vis de ses Clients ou de ses Stagiaires. « SP AUDITS » ne pourra être tenue responsable à l'égard de ses Clients ou de ses Stagiaires en cas d'inexécution de ses obligations résultant d'un événement fortuit ou de force majeure. Sont ici considérés comme cas fortuit ou de force majeure, outre ceux habituellement reconnus par la jurisprudence : la maladie ou l'accident d'un intervenant ou d'un responsable pédagogique, les grèves ou conflits sociaux externes à « SP AUDITS », les désastres naturels, les incendies, l'interruption des télécommunications, de l'approvisionnement en énergie, ou des transports de tout type, ou toute autre circonstance échappant au contrôle raisonnable de « SP AUDITS ».

Devis et attestation

Pour chaque action de formation, un devis est adressé en deux exemplaires par « SP AUDITS » au Client. Un exemplaire dûment renseigné, daté, tamponné, signé et revêtu de la mention « Bon pour accord » doivent être retourné à « SP AUDITS » par e-mail. Le cas échéant une convention particulière peut être établie entre « SP AUDITS », l'OPCO ou le Client. À l'issue de la formation, « SP AUDITS » remet une attestation de formation au Stagiaire. Dans le cas d'une prise en charge partielle ou totale par un OPCO, « SP AUDITS » lui fait parvenir un exemplaire de la feuille d'émargement accompagné de la facture. Une attestation d'assiduité pour chaque Stagiaire peut être fournie au Client, à sa demande.

Dédommagement, réparation ou dédit

En cas de renoncement par le bénéficiaire avant le début du programme de formation

- Dans un délai compris entre 2 semaines et 1 semaine avant le début de la formation : 50% du coût de la formation est dû.
- Dans un délai compris entre 1 semaine et 48 heures avant le début de la formation : 75 % du coût de la formation est dû.
- Dans un délai inférieur à 48 heures avant le début de la formation : 100 % du coût de la formation est dû.

Le coût ne pourra faire l'objet d'une demande de remboursement ou de prise en charge par l'OPCO.

Propriété intellectuelle et copyright

L'ensemble des fiches de présentation, contenus et supports pédagogiques quelle qu'en soit la forme (papier, électronique, numérique, orale...) utilisés par « SP AUDITS » pour assurer les formations ou remis aux Stagiaires constituent des œuvres originales et à ce titre sont protégées par la propriété intellectuelle et le copyright. À ce titre, le Client et le Stagiaire s'interdisent d'utiliser, transmettre, reproduire, exploiter ou transformer tout ou partie de ces documents, sans un accord exprès de « SP AUDITS ». Cette interdiction porte, en particulier, sur toute utilisation faite par le Client et le Stagiaire en vue de l'organisation ou l'animation de formations.

Descriptif et programme des formations

Les contenus des programmes, tels qu'ils figurent sur les fiches de présentation des formations sont fournis à titre indicatif. L'intervenant ou le responsable pédagogique se réservent le droit de les modifier en fonction de l'actualité, du niveau des participants ou de la dynamique du groupe.

Confidentialité et communication

« SP AUDITS », le Client et le Stagiaire s'engagent à garder confidentiels les documents et les informations auxquels ils pourraient avoir accès au cours de la prestation de formation ou à l'occasion des échanges intervenus antérieurement à l'inscription, notamment l'ensemble des éléments figurant dans la proposition transmise par « SP AUDITS » au Client. « SP AUDITS » s'engage à ne pas communiquer à des tiers autres que les partenaires avec lesquels sont organisées les formations et aux OPCO, les informations transmises par le Client y compris les informations concernant les Stagiaires. Cependant, le Client accepte d'être cité par « SP AUDITS » comme client de ses formations. À cet effet, le Client autorise « SP AUDITS » à mentionner son nom, son logo ainsi qu'une description objective de la nature des prestations dans ses listes de références et propositions à l'attention de ses prospects et de sa clientèle, entretiens avec des tiers, rapports d'activité, site internet, ainsi qu'en cas de dispositions légales, réglementaires ou comptables l'exigeant.

Protection et accès aux informations à caractère personnel

Le Client s'engage à informer chaque Stagiaire que :

- des données à caractère personnel le concernant sont collectées et traitées aux fins de suivi de la validation de la formation et d'amélioration de l'offre de « SP AUDITS »
- conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, le Stagiaire dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification des données à caractère personnel le concernant. Le Stagiaire pourra exercer ce droit en écrivant à : « SP AUDITS » ou par voie électronique à : « SP AUDITS ». En particulier, « SP AUDITS » conservera les données liées au parcours et à l'évaluation des acquis du Stagiaire, pour une période n'excédant pas la durée nécessaire à l'appréciation de la formation. Enfin, « SP AUDITS » s'engage à effacer à l'issue des exercices toute image qui y aurait été prise par tout moyen vidéo lors de travaux pratiques ou de simulations.

Litiges

Si une contestation ou un différend ne peuvent pas être réglés à l'amiable, le Tribunal de Chalon sur Saône sera seul compétent pour régler le litige.

Contactez-nous

Stéphanie POITOUX

Gérante SP Audits

stephanie.poitoux@spaudits.fr

06.58.17.96.12

Hauts-de-France / Normandie / Bretagne / Pays de la Loire

Nouvelle-Aquitaine / Occitanie / Corse

Guadeloupe / Martinique / Guyane / La Réunion / Mayotte

Élodie BONITO

Chargée de formation SP Audits

Elodie.bonito@spaudits.fr

06.64.46.85.96

Île-de-France / Centre-Val de Loire / Grand Est

Bourgogne-Franche-Comté / Auvergne-Rhône-Alpes / PACA

www.spaudits.fr

Retrouvez toutes nos formations et le détail
de nos accompagnements sur notre site internet.