

FORMATION	
« La gestion des conflits et de l'agressivité »	
OBJECTIFS PROFESSIONNELS	
A l'issue de la formation, le bénéficiaire sera capable de :	
<ul style="list-style-type: none"> - Comprendre les règles élémentaires de la communication - Gérer les situations conflictuelles - Préserver son équilibre psychique 	
PUBLIC CONCERNE	MODALITES PEDAGOGIQUES
Intervenant(e) à domicile, Auxiliaire de vie sociale, Responsable de secteur, Cadre de santé, IDE, AS, Psychologue	Formation dispensée en présentiel
PRE-REQUIS	MOYENS HUMAINS
<i>Aucun</i>	<i>Psychologue du travail</i>
ACCESSIBILITE AUX PERSONNES HANDICAPEES	METHODES PEDAGOGIQUES
<i>Les personnes en situation de handicap peuvent avoir des besoins spécifiques pour suivre la formation. N'hésitez pas à nous contacter pour en discuter</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Travail en groupes ✓ Réflexion collective / tables rondes Analyse de cas pratiques
MODALITES ET DELAI D'ACCES	MOYENS PEDAGOGIQUES et TECHNIQUES
Recueil et Analyse de la demande : Contact de l'organisme de formation par e-mail ou par téléphone puis échange sur le besoin Proposition d'une action de formation Délai de démarrage de la formation : 3 mois à 2 semaines	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Paperboard ✓ Kits, dépliants, affiches, brochures ✓ Vidéos ✓ Support de présentation ✓ Exercices pratiques et jeux de rôle
OBJECTIFS PEDAGOGIQUES	CONTENU
<ul style="list-style-type: none"> - Comprendre et utiliser les règles élémentaires de la communication - Développer sa capacité d'écoute et comprendre l'autre - Connaître les caractéristiques d'un public difficile - Passer de l'affrontement à la recherche de(s) solution(s) - Chercher du soutien dans l'équipe sans la contaminer - Préserver son équilibre psychique face à une demande complexe. 	<ul style="list-style-type: none"> - Communiquer efficacement : comment établir un contact positif, mettre en œuvre des comportements d'écoute, se faire comprendre - Réagir et gérer des comportements conflictuels : identifier des comportements générateurs de conflits, anticiper et désamorcer des comportements excessifs - Connaître et gérer ses ressources personnelles : identifier ses ressources personnelles pour mieux les utiliser en situation dégradée
MODALITES DE SUIVI ET D'EVALUATION DES ACQUIS	SANCTION VISEE
<ul style="list-style-type: none"> - Questionnaire d'évaluation des acquis en début et en fin de formation - Evaluation de satisfaction de la formation 	<ul style="list-style-type: none"> - Une attestation de formation sera remise aux participants - Une attestation de présence sera remise à l'employeur - Un certificat de réalisation pour l'OPCO
DUREE	EFFECTIFS
14 heures	Groupe d'un maximum de 12 participant(e)s
LIEU	TARIF
<i>Occitanie</i>	<i>1 980 euros net de taxe par formation</i>
Ref : 025	Version : 3 Date : 05/09/2023