

PUBLIC

Management Niveau 2

Personnel encadrant ou pouvant être amené à encadrer du personnel :
Infirmier(e)s référent(e)s, Adjoint(e)s de direction, Infirmier(e)s, Responsables hébergement, Gouvernant(e)s, Responsables de cuisine...

TARIF

1250 HT par journée de formation

DUREE

2 jours consécutifs / 14h

LIEU & DATES

Intra ou Inter entreprise Dates sur demande prévoir un délai d'organisation de 6 semaines en fonction des disponibilités du formateur

RENSEIGNEMENTS COMPLEMENTAIRES

01 44 86 01 00
contact@resideal-sante.com
www.resideal-sante.com

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Formation interactive sous forme d'ateliers pratiques, d'étude de cas concret et de simulation professionnelle

MÉTHODE D'ÉVALUATION

- Contrôle continu
- Mises en situation
- Evaluation à chaud
- Evaluation des pratiques professionnelles

Une attestation de présence est remise à chacun des participants en fin de stage.

L'analyse des évaluations du stage est disponible sur demande.

La gestion de l'activité et des agressions

OBJECTIFS

- Apprendre à communiquer afin de désamorcer les conflits / ne pas les générer.
- S'exprimer de manière concise et claire.
- Décoder l'agressivité d'autrui et garder le dialogue ouvert.

PROGRAMME PÉDAGOGIQUE

1 / PRESENTATION DE LA COMMUNICATION NON VIOLENTE

- La communication verbale, para verbale et non verbale en situation (Trouver le bon canal de communication)
- Les émotions : la peur, la colère, la culpabilité, l'empathie
- L'écoute active, les différentes postures à adopter, la gestion du silence
- Mise en situation (exercices dos à dos)
- Le processus de négociation
- Cas pratiques

2 / RAPPELS THEORIQUES ET CONCEPTUELS SUR L'AGRESSIVITE ET SA GESTION

- Evaluation de pratiques dans la gestion de l'agressivité
 - Travail d'analyse de situation conflictuelle
- Les concepts juridiques
- Apprentissage des manœuvres d'évitement
 - Attitudes à prendre dans la montée de la dangerosité, aide et entre aide (environnement, matériel, personnes)
 - Action protection face à une arme (couteau, arme)
 - Exercice de simulation - amélioration des pratiques