

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/ Présentation 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 théoriques et conceptuels sur l'agressivité 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

PUBLIC : 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...

PREREQUIS : Expérience en gestion d'équipe

DUREE : 2 jours soit 14 heures

LIEU & DATES : Intra entreprise

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

TARIF : 1250 euros HT par jour

MODALITES D'ACCES : Si vous souhaitez vous inscrire à cette formation, merci de compléter le formulaire de contact sur notre site internet www.resideal-sante.com ou nous appeler au 06 64 22 84 83

MOYEN PEDAGOGIQUE

- Apports théoriques et pratiques
- Analyse des situations vécues ou possibles
- Mise en pratique

MÉTHODE D'ÉVALUATION

- Questionnaire d'évaluation à l'entrée en formation
- Questionnaire d'évaluation des acquis
- Questionnaire d'évaluation de la satisfaction