



Programme de la Formation

Gestion de l'Accueil Difficile Gestion Agressivité 2 Jours

Formation Concept agréé

Conformément aux obligations demandées à l'article L 6353-1 du code du travail.

Notre programme est téléchargeable et mis à jour sur notre site www.formationconcept.com ou sur demande lors de l'établissement de votre devis de formation.

1/Accueil, présentation des stagiaires, signature de la feuille de présence, point administratif. 2/Définition des attentes stagiaires
3/Présentation Formation Concept et du programme mentionnant les éléments suivants :

Objectifs :

- Savoir identifier, comprendre et prévenir les situations et les comportements agressifs.
- Savoir différencier les concepts d'agressivité, de violence et d'incivilité.
- Savoir gérer les situations difficiles et les phases aiguës des conflits et techniques d'apaisement.

Public visé :

Tout professionnel accueillant des clients, des patients, service après-vente, personnels de santé (de l'accueil au service après-vente et aux soignants toutes disciplines confondues).

Pré-requis :

- Aucun.

Moyens pédagogiques :

- Supports pédagogiques, cours et support audio-visuel
- Présentation diaporamas, ordinateur, vidéo projecteur

Qualification des formateurs :

Formateur diplômé de sophrologie

Informations complémentaires :

Formation Concept 31 Rue Claude François 34080 MONTPELLIER

Le nombre de stagiaires par session est de 4 minimums et 12 maximums.

Port : 06.24.94.56.40 ou 04.67.75.09.41

Email : serviceformationconcept@gmail.com Web : www.formationconcept.com

Siret : 48102594800045 N°OF : 91340731834



Pièces à fournir :

Vous devrez fournir les documents suivants pour valider votre inscription :

- DEVIS SIGNE ET/OU CONVENTION SIGNEE
- EVENTUELLEMENT ACCORD DE PRISE EN CHARGE OPCO
- REGLEMENT de la formation (pour les particuliers ou entreprises sans prise en charge OPCO)

Programme

Date	Programme
<p>J1</p> <p>09h00-</p> <p>12h30</p> <p>et de</p> <p>13h30-</p> <p>17h00</p>	<p>Compréhension, prévention des situations et comportements agressifs. Différencier les concepts d'agressivité, de violence, d'incivilité.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Analyser au mieux le contexte des situations vécues ○ Soit dans un contexte médico-social par la triangulaire patients/soignants/accompagnants. ○ Soit dans un contexte commercial relation Client /vendeur ou client/Service après-vente ○ Identifier les facteurs de déclenchements et les mécanismes de l'agressivité, ○ Identifier ses propres modes réactionnels, manifestations physiques, psychiques. ○ Savoir mettre en œuvre un comportement adapté permettant de désamorcer un conflit (repérage des causes et réponses appropriées) ○ Savoir réunir les conditions d'accueil permettant de désamorcer des situations difficiles, « compliquées » ○ Prévenir et gérer l'agressivité au téléphone
<p>J2</p> <p>09h00-12h30</p> <p>et de</p> <p>13h30-17h00</p>	<p>Gérer les situations difficiles et les phases aigües des conflits et techniques d'apaisement</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Adapter les comportements sur les retours d'expérience et situations rencontrées ○ Gérer la phase aigüe d'un conflit ○ Reconnaître et comprendre les comportements de certains malades accueillis ○ Identifier les attitudes de prévention et/ou de diminution des troubles du comportement chez les patients atteints de démence ○ Conduite à tenir face aux patients en crise ○ Acquérir les techniques de gestion de son stress ○ Travailler sur les attitudes corporelles favorisant une meilleure adaptation aux situations agressives.

Durée :

2 Jours

Formation Concept 31 Rue Claude François 34080 MONTPELLIER

Port : **06.24.94.56.40** ou 04.67.75.09.41

Email : serviceformationconcept@gmail.com Web: www.formationconcept.com

Siret : 48102594800045 N°OF : 91340731834



Pour une identification des besoins, merci de
Contacter le référent
Pédagogique.



Méthode :

Alternance d'exposés théoriques et exercices pratiques et de retours d'expérience. Atelier pratiques
Retour d'expérience et écoute active
Echange débat
Mises en situation lors de cas concret.

Moyens :

Cours et support visuels (vidéo projection)
Ateliers pratiques, retour d'expérience et écoute active
Echange et débat, mise en situation lors de cas concrets (Jeux de rôles)

Lieu :

Sur site

Evaluation spécifique validation :

- Analyse et évaluation de situation lors de cas concrets
- Adaptation de la réponse par rapport à la situation rencontrée
- Techniques mises en œuvre
- A l'issue de la formation, Formation Concept délivre au stagiaire une attestation de formation mentionnant les objectifs de la formation, la nature et la durée de l'action de formation ainsi que les résultats de l'évaluation des acquis de la formation.
- DELIVRANCE DE L'ATTESTATION DE FIN DE FORMATION

4/Evaluation des stagiaires (continue par mise en situation ou final par qcm ou évaluations spécifiques)

5/Rendu des résultats d'évaluation

6/Evaluation à chaud de la formation par les stagiaires et lien avec le point n° 3 :
attente initiale

7/ Conclusion

8/Signature des documents administratifs

9/ Délivrance de l'attestation sous 72 heures

Accessibilité Personnes Handicapées :

Pour une identification des besoins, merci de contacter le référent pédagogique

Formation Concept 31 Rue Claude François 34080 MONTPELLIER

Port : **06.24.94.56.40** ou 04.67.75.09.41

Email : serviceformationconcept@gmail.com Web: www.formationconcept.com

Siret : 48102594800045 N°OF : 91340731834