



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



## Programme de la **Formation** **Gestion des conflits - 1 Jour**

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](http://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 (vidéo, site internet, catalogue) et du programme mentionnant les éléments suivants :

### Objectifs :

- Savoir identifier, comprendre et prévenir les situations conflictuelles 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 :

Tous professionnels, ou professionnels des structures de santé ou sociale.

### Pré-requis :

- Aucun.

### Moyens pédagogiques :

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

### Qualification des formateurs :

**Formation Concept** 31 Rue Claude François 34080 Montpellier

Port : **06.24.94.56.40** ou 04.67.75.09.41

Email : [serviceformationconcept@gmail.com](mailto:serviceformationconcept@gmail.com)

Web: [www.formationconcept.com](http://www.formationconcept.com) Siret: 48102594800045 N°OF91340731834

V11/2024



Formateur sophrologue

### Informations complémentaires :

Le nombre de stagiaires par session est de 1 minimums et 10 maximums.

### 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>09h00-12h30</p> <p>et de</p> <p>13h30-17h00</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Compréhension, prévention des situations conflictuelles et comportements agressifs. Différencier les concepts d'agressivité, de violences, d'incivilité.</li> <li>○ 1) Analyser au mieux le contexte des situations vécues. Relation interpersonnelle ou par la triangulaire patients, soignants, accompagnants,</li> <li>○ 2) Identifier les facteurs de déclenchements du : des conflits et les mécanismes de l'agressivité,</li> <li>○ 3) Identifier ses propres modes réactionnels, manifestations physiques, psychique.</li> <li>○ 4) Savoir mettre en œuvre un comportement adapté permettant de désamorcer un conflit (repérage des causes et réponses appropriés)</li> <li>○ 5) Savoir réunir les conditions d'accueil permettant de désamorcer des situations difficiles, « compliquer »</li> <li>○ 6) Prévenir et gérer l'agressivité et les conflits au téléphone</li> </ul>

**Formation Concept** 31 Rue Claude François 34080 Montpellier

Port : **06.24.94.56.40** ou 04.67.75.09.41

Email : [serviceformationconcept@gmail.com](mailto:serviceformationconcept@gmail.com)

Web: [www.formationconcept.com](http://www.formationconcept.com) Siret: 48102594800045 N°OF91340731834



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



**Durée :**

7h (Une Journée)

**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 :**

Exposés, avec vidéo projecteur, discussions, support pédagogique

**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 évaluation spécifiques)

5/Rendu des résultats d'évaluation

6/Evaluation à chaud de la formation par les stagiaires et lien avec le point n° 2 : attente initiale

7/ Conclusion

8/Signature des documents administratifs

9/ Délivrance de l'attestation de compétence le jour même par le formateur à l'issue de la formation

10/ Délivrance au commanditaire sous 7 jours ouvrés de la Facture, RIB, Attestation de présence, Attestation de compétences, certificat de Réalisation, Feuille d'émargement,

**Formation Concept** 31 Rue Claude François 34080 Montpellier

Port : **06.24.94.56.40** ou 04.67.75.09.41

Email : [serviceformationconcept@gmail.com](mailto:serviceformationconcept@gmail.com)

Web: [www.formationconcept.com](http://www.formationconcept.com) Siret: 48102594800045 N°OF91340731834

V11/2024



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



10/ Bis Envois diplôme définitif SOUS 10 Jours

11/ Evaluation client a froid dans les Envoi automatique dans 180 jours

### **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](mailto:serviceformationconcept@gmail.com)

Web: [www.formationconcept.com](http://www.formationconcept.com) Siret: 48102594800045 N°OF91340731834

V11/2024