

PROGRAMME

Gérer l'agressivité et les conflits (*dans le secteur médico-social*)



7 heures (1 journée)



En présentiel



4 à 8 participants



€ / personne



CONTEXTE ET ENJEUX

Les professionnels du secteur médico-social sont régulièrement confrontés à des situations de tension, d'agressivité ou de conflit impliquant les usagers, les familles ou les équipes. Ces situations peuvent générer un sentiment d'insécurité, de stress professionnel et impacter la qualité de l'accompagnement ainsi que la qualité de vie au travail.

Cette formation propose des outils concrets, opérationnels et immédiatement transférables, permettant aux professionnels d'adopter une posture sécurisante, contenante et non violente, tout en respectant le cadre institutionnel.



OBJECTIFS DE LA FORMATION

Objectif général

Permettre aux professionnels du secteur médico-social de prévenir, gérer et analyser les situations d'agressivité et de conflit, tout en assurant la sécurité des personnes et la qualité de l'accompagnement.

Objectifs opérationnels

À l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- ✓ Comprendre les mécanismes de l'agressivité et du conflit
- ✓ Identifier les signaux de montée en tension
- ✓ Adapter sa posture professionnelle en situation sensible
- ✓ Mettre en œuvre des techniques de désamorçage verbal
- ✓ Poser un cadre professionnel clair sans escalade
- ✓ Analyser une situation conflictuelle a posteriori
- ✓ Prévenir la récurrence des situations de crise
- ✓ Se protéger émotionnellement dans son exercice professionnel



MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Apports théoriques interactifs
 - Études de cas issues du terrain
 - Jeux de rôles et mises en situation
 - Analyse de pratiques professionnelles
- Supports écrits et vidéos pédagogiques



PUBLIC VISÉ

Professionnels du secteur médico-social, personnels éducatifs ou d'accompagnement, agents en contact avec le public.



PRÉREQUIS

- Savoir lire, écrire et compter
- Posséder et savoir utiliser un smartphone
- Exercer ou être amené à exercer auprès d'un public accompagné



INTERVENANT

Formateur justifiant d'une expérience significative dans le domaine de compétences visé.



AUTRES OPTIONS (*nous contacter*)

- ☐ Présentiel
- ☐ Intra/Inter-établissements



PROCHAINES SESSIONS (*nous contacter*)



Cette formation est accessible :

Nous préciser l'adaptation souhaitée.

PROGRAMME

Gérer l'agressivité et les conflits *(dans le secteur médico-social)*



7 heures (1 journée)



En présentiel



4 à 8 participants



€ / personne



CONTENU DE LA FORMATION

MODULE 1 – COMPRENDRE L'AGRESSIVITÉ ET LES CONFLITS

Définitions : agressivité, violence, conflit

Spécificités du secteur médico-social

Facteurs déclencheurs (psychiques, relationnels, institutionnels)

Formes d'agressivité (verbale, physique, passive)

* Étude de situations issues du terrain

MODULE 2 – LE PROCESSUS DE MONTÉE EN TENSION

Cycle de l'escalade conflictuelle

Signaux faibles et comportements précurseurs

Place des émotions dans le conflit

* Analyse collective de situations professionnelles

MODULE 3 – POSTURE PROFESSIONNELLE ET COMMUNICATION

Posture verbale et non verbale apaisante

Communication professionnelle en situation tendue

Erreurs à éviter

Positionnement et limites professionnelles

☛ Jeux de rôles et mises en situation supervisées

MODULE 4 – DÉSAMORCER UNE SITUATION AGRESSIVE

Règles fondamentales de sécurité

Techniques de désescalade verbale

Méthode DESC appliquée au médico-social

Gestion de crise immédiate

* Simulations et analyses dirigées

MODULE 5 – APRÈS LA SITUATION : ANALYSE ET PRÉVENTION

Analyse à froid du conflit

Transmissions et travail d'équipe

Actions de prévention

Protection émotionnelle du professionnel

* Utilisation de la grille d'analyse de conflit



MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Questionnaire de positionnement (amont)
- Observation lors des mises en situation
- QCM de fin de formation
- Auto-évaluation des acquis
- Attestation de fin de formation



ÉVALUATION DE LA SATISFACTION

- Questionnaire de satisfaction à chaud
- Questionnaire d'évaluation à froid (J+30/J+60)
- Exploitation des retours dans une démarche d'amélioration continue