

Gestion des conflits et des comportements agressifs en milieu professionnel



La gestion de l'agressivité n'est pas seulement une question de sécurité, mais aussi de qualité de prise en charge d'un patient. Un personnel formé est en mesure de comprendre les causes sous-jacentes de l'agressivité (peur, douleur, malentendus, frustrations, etc.) et de répondre de manière adaptée. Travailler avec des patients ou des familles agressives peut générer beaucoup de stress et de frustration pour le personnel. Une formation permet d'apprendre à mieux gérer ces émotions et d'adopter une approche plus calme et professionnelle pour le bien-être du personnel.



Public et prérequis

Tout public - Aucun prérequis



Capacité d'accueil

de 6 à 12 apprenants



Durée : 2 jours

soit 14h



Profil formateur

Psychologue clinicienne



Modalités

Présentielle



Dates et lieux

à définir sur demande



Coût

INTER : 590 euros/pers

INTRA : à partir de 2400€



Accessibilité

Accessibilité des locaux et prestations adaptées aux personnes en situation de handicap. Participation aux ateliers pratiques: contacter le référent handicap flaunay@3asante.fr



Délai d'accès

72 heures

Objectifs et compétences professionnelles visés

L'objectif général de cette action est de permettre aux professionnels développer des compétences spécifiques permettant de prévenir, comprendre et gérer les comportements agressifs dans un cadre professionnel.

A l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Identifier l'origine des conflits et comprendre leur évolution.
- Savoir reconnaître et gérer les comportements agressifs de manière appropriée.
- Développer des stratégies pour mieux gérer le stress lié aux conflits et à l'agressivité.
- Renforcer ses compétences en communication afin de mieux gérer les tensions et maintenir une relation de confiance.

Les



Formation interactive intégrant
des ateliers pratiques

3a santé Engagés pour
agir ensemble

Association 3A Santé
Chez Brémens Avocats
45 Quai Charles de Gaulle
69006 LYON
SIRET : 923 405 849 0012
NDA : 846 922 494 69



Gestion des conflits et des comportements agressifs en milieu professionnel

Accompagnement
du patient et du
professionnel

Programme

Accueil

Définition et compréhension du conflit

- acquérir une compréhension approfondie de ce qu'est un conflit et de ses différentes manifestations.
- identifier et différencier les notions de désaccord, tension et conflit
- analyser les facteurs influents sur les conflits
- détecter les signes avant-coureurs de conflits à travers les indices verbaux et non verbaux.

Les mécanismes de l'agressivité et liens avec les conflits

- définir l'agressivité et identifier ses différentes manifestations.
- agressivité et Besoins Non Satisfaits
- analyser les réactions dysfonctionnelles et leur impact sur les relations interpersonnelles.
- étudier comment les émotions influencent les dynamiques conflictuelles et les comportements agressifs.

Gérer les comportements agressifs grâce à des techniques de communication adaptées

- développer des compétences en écoute active

Utiliser la Communication Non Violente (CNV)

- pratiquer la Médiation et la Négociation "Gagnant-Gagnant"
- mettre en œuvre des techniques de désamorçage des tensions
- comprendre et prendre en compte les diverses personnalités agressives pour ajuster les interventions.

Gérer le stress associé aux conflits et à l'agressivité

- analyser comment le stress influence les comportements et les décisions en contexte de conflit, d'agression.
- acquérir des méthodes efficaces pour gérer et réduire le stress, notamment en situations tendues.
- renforcer la capacité à rebondir face aux difficultés et à maintenir une performance optimale dans un environnement professionnel exigeant.

Analyse des pratiques professionnelles et mises en situation avec jeux de rôles inversés

Clôture de la formation

Méthodes et moyens

Satisfaction

50 %

Taux 2025 disponible en fin d'année

Pédagogie de type démonstrative, participative, réflexive et/ou expérientielle : exposé, cas pratiques, synthèse.

Un **support digital** sera mis à disposition à l'issue de la formation.

Dispositif de suivi de l'exécution et de l'évaluation des résultats

Feuilles de présence et certificat de réalisation.
QCM au début et à la fin de la formation.

Grille de compétences complétée par le formateur.
Une capitalisation \geq à 70% atteste des compétences acquises.
Entre 30% et <70%, compétences « partiellement acquises ».
Entre 0% et <30%, compétences « non acquises ».

3a santé Engagés pour
agir ensemble

Association 3A Santé
Chez Brémens Avocats
45 Quai Charles de Gaulle
69006 LYON
SIRET : 923 405 849 0012
NDA : 846 922 494 69