



DECIMA FORMATION

DURÉE	14 heures, soit 2 jours
FORMATEUR	Consultante en PNL ou Psychologue clinicienne
MOTS CLEFS	AGRESSIVITE / PREVENTION / CONFLIT
TYPE	INTER / INTRA (calendrier à votre convenance)
TARIF	Nous consulter

PREVENIR & GERER LES CONFLITS AVEC LES FAMILLES

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Gérer les situations difficiles pouvant dégénérer en agression verbale ou physique
- Mieux se connaître pour anticiper et savoir désamorcer l'agressivité envers le professionnel
- Agir en médiateur face à une situation d'agressivité entre les personnes

PUBLIC CONCERNE ET EFFECTIF

Personne confrontée à de l'agressivité dans le cadre professionnel* / de 8 à 10 participants

* Vous êtes en situation de handicap, contactez-nous afin que nous organisions au mieux votre accueil et la formation.

PRE REQUIS

Maîtriser la langue française, orale et écrite

PROGRAMME DE LA FORMATION

1ÈRE JOURNÉE DE LA FORMATION

- **Appréhender les différentes formes de violence et d'agressivité**
 - Les principales manifestations d'agressivité : disqualification, violences verbales ou physiques, remise en cause, etc.
 - Identifier les causes de la violence et de l'agressivité
 - Appréhender son propre rapport à l'agressivité
 - Conséquences de l'agressivité sur ses pratiques
- **Anticiper les manifestations de violence et d'agressivité**
 - Se préparer en amont : écouter son intuition, repérer les indices
 - Les écueils à éviter et l'aménagement des conditions d'entretien
 - Poser le cadre : clarifier le contrat, les règles de collaboration, la logistique
 - Prendre en compte le contexte de « l'aide contrainte »
- **Identifier les situations d'agressivité envers l'intervenant**
 - Agressivité renvoyée par un ou des membres de la famille
 - Situations de violence induite par l'institution
 - Comprendre la violence vécue par la famille prise en charge
 - Prendre en compte « l'effet miroir » entre l'intervenant et la famille
- **Désamorcer les situations d'agressivité envers l'intervenant**
 - Poser le cadre
 - Oser s'affirmer sereinement
 - Nommer ses propres ressentis
 - Identifier ce que la personne reçue ressent comme difficile ou agressif
 - Accueillir l'émotion et nommer ce qui se passe
 - Pratiquer l'écoute active
 - Utiliser la reformulation

2ÈME JOURNÉE DE FORMATION

- **Les situations d'agressivité entre les personnes reçues**
 - Tenir le cadre : y revenir, reformuler
 - Intervenir en médiateur
 - Travailler sa neutralité
 - Identifier le problème sans prendre part au conflit

DECIMA FORMATION est une entité du RÉSEAU OMERIS

Raison sociale : DECIMA FORMATION — SARL au capital de 1000€ — Enregistré au RCS de LYON 488.584.541

Siège social : 22 RUE PASTEUR 69300 CALUIRE — T. 04 72 60 14 77 — contact@decima-formation.fr

Code NAF : 8559A — N° de déclaration d'activité : 82 69 09186 69 — N° de TVA intracommunautaire : FR 21 488 584 541 00012

www.decima-formation.fr

màj : 21/04/2020

- Désamorcer les tentatives de manipulation
- Se concentrer sur la recherche des besoins
- Construire les différentes options avec la famille
- **Utiliser les techniques systémiques d'entretien**

MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

Cette formation repose sur des mises en situation pratique, des études de cas apportées par les participants, des débats et échanges au sein du groupe, et des apports pragmatiques.

ÉVALUATION

Réalisation d'une enquête de satisfaction permettant de mesurer pour chacun des stagiaires l'atteinte des objectifs et la possibilité d'appliquer les savoirs et les savoirs faire transmis en situation réelle.

VALIDATION DE LA FORMATION

Les acquis sont évalués lors d'études de cas et de mises en situation.

Attestation de formation

DECIMA FORMATION est une entité du RÉSEAU OMERIS

Raison sociale : DECIMA FORMATION — SARL au capital de 1000€ — Enregistré au RCS de LYON 488.584.541

Siège social : 22 RUE PASTEUR 69300 CALUIRE — T. **04 72 60 14 77** — contact@decima-formation.fr

Code NAF : 8559A — N° de déclaration d'activité : 82 69 09186 69 — N° de TVA intracommunautaire : FR 21 488 584 541 00012

www.decima-formation.fr

màj : 21/04/2020