

## GESTION DES CONFLITS/ QUALITE DE VIE AU TRAVAIL

**PUBLIC CONCERNÉ :** Tout salarié d'entreprise ou de structure en charge de clientèle ou patientèle.

**DURÉE :** 3 jours

**Tarif par personne :** Nous consulter

### FORMATRICE

Formée en  
Prévention des  
Risques  
professionnels

Healthy  
management

### METHODES

Audit

Supports  
audiovisuels

Analyses de la  
posture  
professionnelle

Pédagogie  
alternative et  
bienveillante

Suivi du  
personnel  
formé

Mobilité  
nationale

**PRE REQUIS :** Aucun

### PROGRAMME :

- ✓ Comprendre les mécanismes de l'agressivité et de la violence et apprendre à faire la différence.
- ✓ Connaître les causes de l'agressivité et permettre au personnel d'analyser les phénomènes agressifs
- ✓ Apprendre à gérer son stress et à s'affirmer face à ses interlocuteurs
- ✓ Apprendre à gérer l'agressivité en fonction des déterminants de l'activité professionnelle
- ✓ Savoir faire face à la violence et se protéger dans les cas de situations à risques
- ✓ Quels sont les facteurs et solutions pour une amélioration des conditions de travail et du bien-être au travail ?
- ✓ Comment planifier et organiser le déploiement de ces dispositifs, les faire vivre et en assurer le suivi ?

### MODALITE ET DELAIS D'ACCES :

Formation 100 % en présentiel. Audit et analyses de situations professionnelles  
Prévoir un délai de 30 jours minimum pour la mise en place de la formation.

### OBJECTIFS VISÉS :

Permettre aux salariés de comprendre les mécanismes de la violence des clients ou patients et de développer leur capacité à éviter les comportements agressifs.

Cette formation qui aide à la gestion de l'agressivité et de la violence permettra aux participants d'adopter les comportements verbaux et non verbaux adéquats pour désamorcer les situations d'agressivité et de violence.

### MODALITÉS D'ÉVALUATION :

La formation ne comporte pas d'évaluation, une attestation sera remise au stagiaire.

### ACCESSIBILITÉ :

Exclusivement en intra donc adaptation du formateur face au handicap du participant.

# PROGRAMME

## **Jour 1 : Les situations conflictuelles, l'agressivité et la violence dans le milieu du secrétariat**

- Origine des situations conflictuelles, de l'agressivité et de la violence
- Les attentes et les insatisfactions des client/patients
- L'agressivité en milieu d'accompagnement et de soins aux différents âges de la vie
- Les sources de conflit dans la communication
- Les différences entre conflit, agressivité et violence
- Comprendre la violence sous tous ses aspects (physique, émotionnel et mental)
- Repérer les attitudes face au conflit : agressivité, fuite, manipulation et assertivité

## **Jour 2 : Gestion du stress face à l'agressivité et la violence**

- Appréhender les différents stress et leurs conséquences
- Les dysfonctionnements relationnels liés au stress
- Identifier les situations difficiles
- Savoir dire NON tout en préservant la communication
- Faire face aux résistances
- Comprendre les mécanismes et ressources psychiques de chacun permettant de faire face au stress

## **Jour 3 : Apprendre à gérer l'agressivité**

- Étude des comportements individuels
- Communiquer en situation agressive
- L'écoute et la communication adaptée (développer son écoute active, mieux renseigner et orienter, décoder les émotions...)
- Prise en compte du positionnement social et pathologique
- Les comportements à adopter face à l'agressivité et aux personnalités difficiles
- Trouver son style relationnel pour prévenir les conflits :
  - Empathie et auto-empathie
  - Affirmation de soi
  - Améliorer la communication
  - Trouver des solutions avec le patient
  - Préserver la notion d'éthique et réagir en professionnel
- Développer sa capacité d'accueil
- Rassurer, déculpabiliser, responsabiliser