



**Formation Concept**

**Secourisme et soins d'urgence**

# Programme de la **Formation Gestion de l'accueil Difficile**

## Formation Concept agréé

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/Présentation Formation Concept et du programme mentionnant les éléments suivants :

## Objectifs

- Savoir identifier, comprendre et prévenir les situations 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 des structures de santé ou sociale. (Plus particulièrement les agents d'accueil et soignants des établissements de santé et sociaux)

## Pré-requis

- Aucun.

## Moyens pédagogiques

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

## Qualification des formateurs

Formateur psychologue Master 2 en psycho gériatrie

## Informations complémentaires

Le nombre de stagiaires par session est de 4 minimums et 12 maximums.

## Pièces à fournir

Vous devrez fournir les documents suivants pour valider votre inscription :

- Devis ou convention dûment compléter et signé.

**Formation Concept** 111 Rue Yves Montand 34080 Montpellier

Port : **06.24.94.56.40** ou 04.67.75.09.41

Email1 : **enautique@gmail.com** ou Email2 : [contact@formationconcept.com](mailto:contact@formationconcept.com)

Web: [www.formationconcept.com](http://www.formationconcept.com) Siret: 48102594800037 N°OF 91340731834



## **Formation Concept**

**Secourisme et soins d'urgence**

- Le cas échéant ACCORD DE PRISE EN CHARGE OPCA
- Règlement de la formation pour les particuliers ou entreprise sans prise en charge OPCA

### **Programme**

Date	Programme
MATIN	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Compréhension, prévention des situations et comportements agressifs. Différencier les concepts d'agressivité, de violences, d'incivilité.</li><li>○ 1) Analyser au mieux le contexte des situations vécues par la triangulaire patients, soignants, accompagnants,</li><li>○ 2) Identifier les facteurs de déclenchements 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 au téléphone</li></ul>
APRES- MIDI	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Gérer les situations difficiles et les phases aigüe des conflits et technique d'apaisement</li><li>○ 1) Adapter les comportements sur les retours d'expérience et situation rencontrées</li><li>○ 2) Gérer la phase aigüe d'un conflit</li><li>○ 3) Reconnaître et comprendre les comportements de certains malades accueillis</li><li>○ 4) Identifier les attitudes de prévention et/ou de diminution des troubles du comportement chez les patients atteints de démence</li><li>○ 5) Conduite à tenir face aux patients en crise</li><li>○ 6) Acquérir les techniques de gestion de son stress</li><li>○ 7) Travailler sur les attitudes corporelles favorisant une meilleure adaptation aux situations agressives.</li></ul>

**DUREE** : 7h une journée

#### **METHODE :**

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.

**Formation Concept** 111 Rue Yves Montand 34080 Montpellier

Port : **06.24.94.56.40** ou 04.67.75.09.41

Email1 : **enautique@gmail.com** ou Email2 : **contact@formationconcept.com**

Web: **www.formationconcept.com** Siret: 48102594800037 N°OF 91340731834



## **Formation Concept**

**Secourisme et soins d'urgence**

### **MOYENS :**

Exposés, avec vidéo projecteur Discussions, mannequin défibrillateur.  
Support pédagogique

### **LIEU**

➤ Sur site

### **EVALUATION SPECIFIQUE 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'issu 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.

### **Lieux de formation : sur site**

3/Définition des attentes stagiaires

4/Déroulement du programme présenté

5/Evaluation des stagiaires (continue par mise en situation lors de cas concret ou évaluation spécifiques)

6/Rendu des résultats d'évaluation

**Formation Concept** 111 Rue Yves Montand 34080 Montpellier

Port : **06.24.94.56.40** ou 04.67.75.09.41

Email1 : **enautique@gmail.com** ou Email2 : **contact@formationconcept.com**

Web: **www.formationconcept.com** Siret: 48102594800037 N°OF 91340731834