

GÉRER DES SITUATIONS DE CONFLITS ET D'AGRESSIVITÉ À DOMICILE

Mieux connaître et mieux comprendre pour mieux accompagner

Dans l'aide à domicile, l'intervenant intervient au sein de la sphère privée, voire intime, des personnes accompagnées. Cet espace est « leur repère » (histoire, souvenirs, objets...) : la présence de l'aidant professionnel peut être vécue comme une intrusion dans son espace de vie et/ou vient lui rappeler douloureusement sa perte d'autonomie, son entrée dans la dépendance...

Cette intrusion aura, bien entendu, des conséquences dans le rapport professionnel-bénéficiaire. Il faut donc avoir conscience que la venue d'un intervenant à domicile peut générer des situations de conflits et d'agressivité.

PUBLIC CONCERNÉ

Salariés des entreprises d'aide à domicile

PRÉ-REQUIS

Non

COMPÉTENCES VISÉES

- ▶ Comprendre et identifier les situations de conflits et d'agressivité
- ▶ Savoir réagir à des actes d'agressions verbales ou physiques
- ▶ Comment apaiser une situation tendue
- ▶ Avoir les capacités professionnelles (savoir-être) et des connaissances dans une situation dite « violente »

MODULE N°1

- Situer la relation agressive dans son contexte
- Comprendre les différents mécanismes qui provoquent l'agressivité
- Percevoir différemment l'agressivité
- Dépister les signes annonciateurs d'un passage à l'acte violent et savoir stopper le processus
- Repérer dans sa pratique professionnelle ce qui peut engendrer de l'agressivité et de la violence physique ou verbale

MODULE N°2

- Se découvrir et mieux se connaître pour avoir une attitude adaptée aux situations stressantes liées au conflit, à l'agressivité, à la violence
- Comprendre ce que l'agressivité et la violence suscitent chez soi
- Améliorer ses compétences relationnelles et apprendre à gérer les conflits
- Acquérir les techniques de communication verbale et non verbale pour résoudre la situation
- Comment apaiser une situation tendue

MÉTHODE - DÉMARCHE PÉDAGOGIQUE

Échanges, réflexions et implication à partir d'études de cas

Mises en situation en explorant ses propres besoins de limites (jeux de rôles)

Exercices de communication

Apports théoriques et méthodologiques venant en complément et/ou en structuration de ces expériences

DURÉE

1 journée + une matinée ou un après-midi : soit 11 heures

Date : à définir (Temps planifiés sur la durée, à définir avec l'entreprise)

ORGANISATION / FONCTIONNEMENT

- **En Intra entreprise** :

Le formateur dispensera la formation auprès de vos salariés au sein de votre entreprise

Nombre de salariés : 6 à 10 personnes

- **En Inter entreprise** :

Nombre de stagiaires : 10 à 12 personnes

NOUS CONTACTER POUR ÉLABORER UN DEVIS