
Programme de Formation

Gestion des situations difficiles et de l'agressivité des patients en milieu médical

Organisation

Début :**Fin :****Durée : 14 heures****Mode d'organisation :** Présentiel

Contenu pédagogique



Public visé

Cette formation est conçue pour toute personne amenée à gérer des conflits ou confrontée à des situations conflictuelles dans son univers professionnel.

Elle s'adresse à ceux qui souhaitent améliorer leur capacité à gérer les conflits, réduire le stress, et maintenir des relations positives avec les patients et leurs collègues.

Les participants apprendront également à mettre en place des principes de prévention et à perfectionner leur démarche de communication.



Objectifs pédagogiques

- Identifier les sources de conflits et d'agressivité chez les patients.
- Améliorer l'accueil et l'écoute des patients.
- Gérer l'agressivité et les comportements difficiles.
- Apprendre à désamorcer les tensions avec des techniques de communication.
- Maîtriser la gestion du stress en situation de conflit.
- Utiliser la médiation pour résoudre les conflits efficacement.
- Prévenir les conflits par une organisation d'accueil de qualité.
- Entretenir des relations positives avec les patients.
- Argumenter et se positionner de manière assertive.
- Mettre en place un suivi pour éviter la réapparition des conflits



Description

1. Introduction à la gestion des conflits et de l'agressivité
2. Identifier le contexte et faire un état des lieux
 - Les risques psycho-sociaux au travail
 - Les causes et les dimensions d'un conflit
 - La façon de percevoir un conflit
 - Identifier les étapes d'un conflit et les différentes façons de réagir
3. Savoir communiquer
 - Les principes de base de la communication
 - Quelques filtres à avoir en tête pour favoriser la communication
 - Améliorer la communication sur le fond et la forme
 - S'adapter à son interlocuteur



4. Comportements et positionnements adaptés dans la relation
 - Comprendre les différents types de comportements dans la relation et y apporter une réponse adaptée et responsable
 - Prendre conscience des différents positionnements dans la relation et y apporter une réponse adaptée et responsable
 - Principe de base dans la gestion des émotions et du stress
 - Savoir renforcer un lien positif et faire preuve d'assertivité
5. Méthodes principales de gestion et de prévention des conflits
6. Techniques supplémentaires de gestion et de prévention des conflits
7. Savoir comment réagir concrètement dans une situation conflictuelle
8. Techniques de base de gestion du stress



Prérequis

Aucun



Modalités pédagogiques

ateliers pratiques et exercices de mise en application



Moyens et supports pédagogiques

Un support de cours par stagiaire



Informations sur l'admission

Informations sur la formation en présentielle

- **Lieu** : les stagiaires suivront la formation dans nos locaux (2 avenue Leonard de Vinci, 63000 Clermont- Ferrand
- **Horaires** : 9h -12 h 30// 13h 30- 17 h avec pauses.
- **Interactivité** : échanges directs avec le formateur, travaux pratiques, questions-réponses.
- **Supports** : documents papier ou numériques remis aux participants.
- **Matériel** : chaque stagiaire dispose d'un poste informatique.



Informations sur l'accessibilité

Etablissement ERP

Accessibilité aux personnes en situation de Handicap