



## GESTION DES CONFLITS : FAIRE FACE À L'AGRESSIVITÉ D'UN PATIENT OU DE SES PROCHES

MANAGEMENT - RH

Réf. MG 029

Mise à jour le 22/04/2024

### CONTEXTE

Le secteur de la santé est par nature un lieu où l'anxiété, la tension, l'émotion sont toujours très présentes et aboutissent, parfois, à des incivilités voire des actes violents. Ces actes génèrent bien souvent une grande incompréhension et parfois de vraies difficultés professionnelles pour le personnel de santé dont la mission consiste précisément à venir en aide aux patients et à leurs proches.

Cette formation vous permettra de découvrir des outils et méthodes pour comprendre les facteurs déclenchant l'agressivité, rétablir une communication constructive, désamorcer les situations potentiellement difficiles et gérer ses émotions permettant de prendre du recul et de rester efficace.

### OBJECTIFS

- Mieux se connaître face à l'agressivité des patients
- Acquérir les clés pour gérer une situation tendue
- Conserver sa sérénité, sa disponibilité en situation relationnelle difficile

### PROGRAMME

#### Mieux comprendre l'agressivité(1h30)

- Reconnaître et comprendre l'agressivité
- Identifier ses propres représentations du conflit et de l'agressivité
- Identifier les déclencheurs de l'agressivité

*Mise en situation : Partage d'expériences sur les situations d'agressivité qui peuvent se rencontrer sur le lieu professionnel*

#### Se connaître face à l'agressivité(2h)

- Connaître son mode de fonctionnement face à l'agressivité
- Identifier son système de valeurs et ses croyances
- Reconnaître ses émotions et comprendre leurs messages

*Mise en situation : à partir de situations vécues par les participants, identification du seuil de résistance de chacun*

#### Mettre en place une communication efficace(2h)

- Découvrir la communication non violente (DESC) et son niveau d'assertivité
- Savoir écouter et reformuler pour éviter les malentendus
- Prendre conscience du poids et de l'impact du "non-verbal"
- Mettre à jour les non-dits et les besoins cachés
- Rester factuel pour ne pas céder à l'émotion

*Mise en situation : à partir de situations vécues par les participants, partages sur des clefs et mises pratiques de la CNV*

#### Se préserver en situation d'agressivité(1h30)

- Découvrir les accords tolérables

- Durée : 1 jour (7heures) ■ Horaires : 9h00 - 17h00 ■ Participants : 10

### PUBLIC

- Pharmacien
- Médecin
- Infirmier diplômé d'Etat (IDE)
- Aide-soignant (AS)
- Chefs de pôle
- Personnel EHPAD, maison retraite

### INTERVENANT

Consultante - formatrice RH - certifié TTI SUCCESS INSIGHT

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Formations alternant apports théoriques et discussion pratique
- Evaluation individuelle de l'acquisition des connaissances (QCM)
- Remise d'un support de cours

### PRÉREQUIS

- Aucun

CETTE FORMATION EST ÉGALEMENT DISPONIBLE EN INTRA À LA PÉRIODE QUE VOUS SOUHAITEZ. CONTACTEZ NOUS !

**CONTACT**  
**INSCRIPTION**

**Compétences Santé Développement**  
50 avenue du Dr.Aurientis, 13100 Aix-en-Provence  
[www.compétences-sd.fr](http://www.compétences-sd.fr)

Tél : 04 42 16 99 46  
[formation@competences-sd.fr](mailto:formation@competences-sd.fr)



## GESTION DES CONFLITS : FAIRE FACE À L'AGRESSIVITÉ D'UN PATIENT OU DE SES PROCHES

MANAGEMENT - RH

Réf. MG 029

Mise à jour le 22/04/2024

- Apprendre à réguler sa colère, son stress et/ou sa peur
- Prendre du recul et ne pas se remettre systématiquement en question
- Poser des limites et dire savoir dire STOP

*Mise en situation : Jeux de rôle et partages à partir du vécu des apprenants pour s'exercer dire NON et/ou STOP.*

### Informations à destination du participant

#### DÉBUT DE FORMATION

- Informations des conditions relatives au déroulement de la prestation de formation
- Signature du règlement intérieur de notre organisme
- Analyse du besoin : Recueil des attentes individuelles
- Identification des objectifs : Méthode de positionnement : Fiche d'auto-positionnement
- Programme détaillé de la formation
- Outils d'évaluation des connaissances : QCM-QUIZ d'évaluation des connaissances à l'entrée de la formation

#### FIN DE FORMATION

- QCM-QUIZ d'évaluation des connaissances à la fin de la formation
- Processus d'évaluation des objectifs de la formation
- Evaluation à chaud : enquête satisfaction formation/formateur/organisme de formation
- Remise d'un support de cours reprenant l'intégralité de la formation
- Remise d'une attestation de fin de formation-attestation d'assiduité
- Information de l'envoi par mail de l'évaluation à froid (j+1 mois)

■ Durée : 1 jour (7heures) ■ Horaires : 9h00 - 17h00 ■ Participants : 10

CETTE FORMATION EST ÉGALEMENT DISPONIBLE EN INTRA À LA PÉRIODE QUE VOUS SOUHAITEZ. CONTACTEZ NOUS!

**CONTACT**  
**INSCRIPTION**

**Compétences Santé Développement**  
50 avenue du Dr.Aurientis, 13100 Aix-en-Provence  
[www.compétences-sd.fr](http://www.compétences-sd.fr)

Tél : 04 42 16 99 46  
[formation@competences-sd.fr](mailto:formation@competences-sd.fr)