Formation

Sécurité des soignants et Gestion des Conflits

Durée : 1 jour (7h heures)

Tarif inter : 890 € HT
Collation et déjeuner offerts

Intra et sur-mesure : nous consulter

Public

Professionnels de santé (infirmiers, médecins, aides-soignants, etc.), professionnels du médico-social, personnels administratifs, souhaitant renforcer leurs compétences en matière de gestion des conflits et prévention des violences. Cette formation s'adresse à tous les professionnels hospitaliers, CPTS, maisons de santé, HAD, exercice libéral… Cette formation vise à garantir un environnement de travail serein pour les soignants tout en améliorant la relation avec les patients.

Prérequis

Aucun

Programme de la formation

1. Les fondamentaux de la relation usagers (patients)/publics précaires

Qu'est ce qu'un usager ? Un usager satisfait ? Insatisfait ? Les droits et les devoirs – quel équilibre ? Les qualités à incarner en relation usagers Appliquer les techniques de communication adaptées à chaque situation

2. Établir une «bonne »relation avec les usagers (patients)

Présenter un service et se présenter : un équilibre entre rigueur et convivialité Comprendre les besoins de l'usager par un questionnement adapté (questionner en stratège…) Écouter et prendre en compte Présenter une offre de services : une communication efficace S'affirmer face à ces interlocuteurs

3. Désamorcer les situations de tension

Identifier la nature et l'origine des conflits Comprendre l'origine de la violence chez les personnes accueillies Repérer et désamorcer les jeux relationnels générateurs de conflits Faire face aux urgences et imprévus Prendre un engagement tenable Faire face à une insatisfaction/réclamation Écouter sans interrompre Faire développer pour factualiser Reformuler Prendre un engagement personnel Proposer des solutions

Objectifs

- Acquérir des techniques comportementales pour prévenir les situations de violence et d’agressivité en cabinet, à domicile ou en milieu hospitalier.
- Gérer les conflits avec sérénité : outils de communication et de gestion des émotions en situation de tension.
- Améliorer les conditions d’accueil des patients : savoir répondre aux attentes des usagers tout en maintenant un environnement sécurisé.

Modalités pédagogiques

- Formation collective d’une journée avec 30% de transmission théorique et 70% de mise en pratique par le biais de cas concrets et mises en situation .
- Mises en situation pratique : chaque participant sera confronté à des scénarios simulés de conflits pour s’entraîner à réagir de manière adaptée, suivi de débriefings personnalisés.
- Synthèse individuelle et engagements

Modalités d’évaluation

- Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen d'auto-évaluation, de QCM, mises en situation, travaux pratiques…
- Évaluation dès la fin de la formation, pour mesurer votre satisfaction et votre perception de l’évolution de vos compétences par rapport aux objectifs de la formation.
  Avec votre accord, votre note globale et vos verbatims seront publiés sur notre site.
- Suivi des présences et remise d’une attestation individuelle de formation.

Prochaines sessions inter

Paris

26 mai 2025

12 juin 2025

29 septembre 2025

9 octobre 2025

24 novembre 2025

15 décembre 2025

Autres localités

A voir sur notre site : https://www.devop.pro/formations/securite-des-soignants-et-gestion-des-conflits