



Gérer l'agressivité des interlocuteurs à l'hôpital

<p>Objectif : Savoir gérer l'agressivité de ses interlocuteurs en adoptant une attitude et un comportement adaptés en situation de conflits et de violence. Connaître les aides et recours internes.</p>	<p>Personnes concernées Tout Public.</p>
<p>PROGRAMME</p>	<p>Pré requis : Aucun.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ✚ L'origine des conflits et des comportements violents <ul style="list-style-type: none"> ❖ Préjudice matériel ou moral ❖ Refus d'une règle, d'une contrainte ❖ Opposition de points de vue, d'intérêts : argent, influence, pouvoir ❖ Déséquilibre psychologique, émotion, méchanceté, perversion ✚ Les niveaux de conflits <ul style="list-style-type: none"> ❖ Agressivité, violence passive par manque de respect, par incivilité ❖ Agression psychologique, verbale, physique : insultes, menaces, harcèlements ❖ Actes violents et traumatiques : coups et blessures, sabotages, destructions ✚ La conséquence des situations d'agressivité <ul style="list-style-type: none"> ❖ Stress et traumatisme psychologique du personnel, des autres patients ❖ Insécurité et dégradation du climat social et professionnel ❖ Dégradation de l'accueil et de prise en charge des patients et de leurs proches ✚ Les circuits de la violence en milieu hospitalier <ul style="list-style-type: none"> ❖ Les populations fragiles : à identifier par secteur (enfants, personnes âgées) ❖ Les métiers exposés : les métiers d'accueil, de garde, de soins ❖ Les situations aggravantes : selon les lieux, l'horaire ✚ Attitudes et comportements face à l'agressivité et à la violence <ul style="list-style-type: none"> ❖ Prendre de la distance : analyser, comprendre, anticiper les réactions ❖ Ne pas manipuler ni se laisser manipuler : mécanisme des jeux psychologiques ❖ Réagir en adulte responsable : affirmation de soi, professionnalisme ❖ Se protéger psychologiquement et physiquement : confort – risque -panique ✚ Aides et recours internes <ul style="list-style-type: none"> ❖ La cohésion de l'équipe de travail ❖ Le service de sécurité anti-malveillance ❖ Les actions et les temps de réconfort et de réparation psychologique 	<p>PEDAGOGIE</p> <p>Le Formateur Spécialiste de la gestion des conflits.</p> <p>Méthode pédagogique</p>  <p>Exercices de découverte et débats. Mise en situation et jeux de rôle filmés. Retour d'expériences et travaux de groupes. Mise en situation, jeux de rôle et débats de groupe</p>  <p><u>Intra entreprise</u> Lieu de formation : dans la ville de votre choix.</p> <p><u>Inter entreprise</u> Tarif par personne</p> <hr/> <p style="text-align: center;">2 jours</p> <hr/> <p style="text-align: center;">990 €</p> <hr/> <p style="text-align: center;">Réf : SA005</p>

Catalogue PROFORMALYS – 700 stages inter entreprises – partout en France

Tél. : 01 48 74 29 45 - Mail : contact@proformalys.com - Fax : 01 48 74 39 98
Informations, dates de stage et inscriptions sur www.proformalys.com