

Programme de formation

Formation pour Agents de Sécurité en établissement de santé : Gestion des Conflits.

Durée : Deux jours (14 heures)

Public : Agents de sécurité

Prérequis : aucun

Modalité de la formation : présentiel

Nombre d'apprenant par session : 4 minimum - 10 maximum (la session est annulée si le nombre minimum n'est pas atteint)

Validité de la formation : /

Tarif : 695€ par personne.

Formateur : « Formation en Gestion et conflits ».

Délais d'accès à la formation

Formation accessible sur mesure en fonction des besoins et disponibilités spécifiques du bénéficiaire.

Objectifs

- ⇒ Connaître l'importance des conflits.
- ⇒ Identifier les obligations légales.
- ⇒ Se rappeler le droit d'alerte et le droit de retrait.
- ⇒ Savoir tenir sa personnalité par ses postures (Non verbal).
- ⇒ Savoir identifier les types de conflits.
- ⇒ Maitriser et respecter le cadre juridique d'une intervention.



Contenu

En Partenariat avec la société DIOMEDE CONSULTING.

- ⇒ Accueil.
- ⇒ Présentation des objectifs et des attentes de chacun.
- ⇒ Test initial de connaissance sur la gestion des conflits.

Jour 1 : Introduction et Compréhension des Conflits.

- Organisation des établissements de santé.
- Comprendre les métiers et les impératifs de chacun.
- Importance de la gestion des conflits en milieu hospitalier.
- Les obligations légales de sécurité par l'employeur.
- Le droit de retrait des personnels et conséquences.

- Personnalités et postures : Se connaître et reconnaître l'autre (DISC).
- Différencier : Conflits de l'urgence et de la crise.
- Définition et types de conflits (interpersonnels, intrapersonnels, Organisationnels).
- Signes précurseurs de conflits : Naissance d'un conflit.
- Causes courantes des conflits en milieu hospitalier (stress – Communication - Psychologique et addictologie).
- Le cadre juridique de l'intervention.
- Les infractions spécifiques en établissement de santé et circonstances aggravantes.
- Préserver une scène d'infraction
- Les éléments de preuve
- Le témoignage.
- Conditions légales d'éviction d'un site de santé.
- L'interpellation et son cadre.
- Rendre compte au service de police ou de gendarmerie
- Le témoignage.
- La traçabilité de l'intervention : La main courante, le témoignage.

Jour 2 : Techniques de Gestion des Conflits.

- Rappel des points importants de la journée 1 et débriefing.
- Différences entre stratégie et tactique.
- Comprendre une demande d'intervention, analyser les critères d'une urgence.
- Se préparer à intervenir - Mettre en œuvre un dispositif d'intervention.
- Analyser un environnement d'intervention.
- Stratégies de Communication : Entre équipiers, vis-à-vis des usagers et/ou du personnel hospitalier.
- Techniques de communication non-violente.
- Écoute active et empathie.
- Feedback constructif.

- Exercices/mise en pratique : Jeux de rôle sur la communication en situation de conflit.

- Évaluation des connaissances et des compétences acquises.
- Feedback des formateurs et des participants.
- Synthèse des points clés.
- Remise des certificats de participation.

Modalités d'évaluations

- ⇒ Quizz.
- ⇒ exercices de mise en application.

Méthodes pédagogiques et Outils pédagogiques

- ⇒ Active, participative, directive par objectif.

Outils pédagogiques :

- ⇒ Matériel informatique
- ⇒ Vidéoprojecteur
- ⇒ Support vidéo

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

- ⇒ Oui, nous consulter.

Informations Essentielles

- 👉 En cas de formation réalisée à distance, se munir d'un ordinateur et d'une connexion internet permettant la visioconférence avec audio et vidéo.
- 👉 Prévoir le nécessaire pour prendre des notes (S'applique aussi pour la formation à distance en Visio !)
- 👉 Votre bonne humeur et votre plus beau sourire ! 😊 (S'applique aussi pour la formation à distance en Visio).