

## Programme de formation

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

**Durée** : Un jour (7 heures)

**Public** : Tout Public

**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** : 395€ 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

- ⇒ Savoir différencier les différents types de conflits et leurs origines.
- ⇒ Savoir mettre en place une stratégie de communication.
- ⇒ Maîtriser le cadre juridique d'une intervention.

### Contenu

#### En Partenariat avec la société DIOMEDE CONSULTING.

- ⇒ Accueil.
- ⇒ Présentation des objectifs et des attentes de chacun.
- Importance de la gestion des conflits en milieu hospitalier.
- Présentation des formateurs et des participants.
- Organisation des établissements de santé.
- Comprendre les métiers et les impératifs de chacun.
- Les obligations légales de sécurité par l'employeur.
- Le droit de retrait des personnels et conséquences.
- Définition et types de conflits (interpersonnels, intrapersonnels, organisationnels).
- Causes courantes des conflits en milieu hospitalier (communication - stress).



- Communication et incompréhension : Jeu de rôle.
- Stratégies de Communication.
- Techniques de communication non-violente.
- Écoute active et empathie.
- Identification et Prévention des Conflits.
- Signes précurseurs de conflits.
- Techniques de prévention des conflits.
- Étude de cas sur un conflit typique en hôpital.
- 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.
- Exercices Pratiques et Simulations.
  
- Évaluation des connaissances et des compétences acquises.
- Feedback des formateurs et des participants.
- 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
- ⇒ Matériel de mise en situation

### 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).