



## CONTEXTE

Gérer les situations conflictuelles à l'hôpital peut représenter un défi, mais il est essentiel de disposer de compétences en communication et en gestion de conflits pour maintenir un environnement de travail sécurisé et propice aux soins des patients. Cette formation vous permettra d'acquérir des compétences indispensables :

Grâce à cette formation vous serez en mesure d'avoir un impact positif sur votre pratique professionnelle, votre bien-être personnel et la qualité des soins aux patients.

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

A l'issue de la formation, l'apprenant sera capable de :

- Comprendre la notion de conflit
- Savoir réagir et répondre efficacement en cas d'agression physique
- Avoir plus d'assurance et de confiance en soi
- Savoir gérer son stress et ses émotions

## QUALIFICATION DES INTERVENANTS

- Formateurs experts
- Formés à notre modèle pédagogique

## PUBLIC CONCERNÉ

Tout professionnel de santé

## PRÉ-REQUIS

Aucun

## DURÉE

1 jour (7 heures)

## NOMBRE DE PERSONNES

10 apprenants maximum

## FORFAIT INTRA

À partir de 1 350 € TTC/groupe



Si vous êtes en situation de handicap, ZKF vous oriente et vous accompagne au mieux dans votre demande et vos démarches.



☎ 06 82 48 96 18

☎ 06 60 52 02 54

✉ [contact@zkf.fr](mailto:contact@zkf.fr)

🌐 [zkf.fr](http://zkf.fr)



## PROGRAMME

- Comprendre le conflit
  - Définition du conflit
  - Philosophie des conflits
  - Les 5 niveaux d'intensité de conflits
- La relation
  - Qualité de relation
  - Les différents contextes
  - Les types de conflits
  - Les perceptions
- Conflits
  - Les 7 profils de personnes agressives
  - Les 4 phases du conflit
  - Les distances de sécurité
  - Echelle d'un conflit
  - Les signaux d'alerte
- Les comportements agressifs
  - Les 4 niveaux de comportements agressifs
  - Définition
  - Les émotions
  - Les effets de la peur et de la colère
- La communication
  - Les types de réactions agressifs
  - Exercices
  - Les différents comportements à adapter
  - Faire face aux agressions verbales
- La communication non verbale
  - Langage corporel
  - Les types de désamorçage
- Comprendre le stress et le cerveau
  - Définition
  - Les types de stress
  - Le fonctionnement du cerveau
- Le cadre juridique
  - La légitime défense
  - Le dépôt de plainte/main courante
  - Non assistance à personne en péril
  - Le droit de retrait
  - La menace
  - L'injure, insulte et diffamation

Pour chaque module, il y a des exercices dans le respect des règles sanitaires.

## PUBLIC CONCERNÉ

Tout professionnel de santé

## PRÉ-REQUIS

Aucun

## DURÉE

1 jour (7 heures)

## NOMBRE DE PERSONNES

10 apprenants maximum

## FORFAIT INTRA

À partir de 1 350 € TTC/groupe



Si vous êtes en situation de handicap, ZKF vous oriente et vous accompagne au mieux dans votre demande et vos démarches.



☎ 06 82 48 96 18

☎ 06 60 52 02 54

✉ [contact@zkf.fr](mailto:contact@zkf.fr)

🌐 [zkf.fr](http://zkf.fr)



## MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Méthode expositive, interrogative, démonstrative
  - Exposé
  - Débat
  - Démonstration
  - Support de formation
- Méthode expérientielle
  - Exercices et travaux de groupe
  - QCM, étude de cas, jeux de rôles, mises en situation

## MODALITÉ D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Bilan fin formation :

- Évaluation des acquis sous forme de QCM
- Évaluation satisfaction de chaque apprenant

## DISPOSITIF D'ÉVALUATION

Une attestation de fin de formation avec validation des objectifs est délivrée à chaque apprenant.

## PUBLIC CONCERNÉ

Tout professionnel de santé

## PRÉ-REQUIS

Aucun

## DURÉE

1 jour (7 heures)

## NOMBRE DE PERSONNES

10 apprenants maximum

## PRIX INTER

650 € TTC/personne

## FORFAIT INTRA

À partir de 1 350 € TTC/groupe



Si vous êtes en situation de handicap, ZKF vous oriente et vous accompagne au mieux dans votre demande et vos démarches.



📞 06 82 48 96 18

📞 06 60 52 02 54

✉ contact@zkf.fr

🌐 zkf.fr