



CONTEXTE

La violence à l'égard du personnel hospitalier est inadmissible. Que faire en cas d'agression ?, Comment y faire face ?

Gérer une agression avec des points de pression peut-être nécessaire dans des situations où il est impératif de maîtriser rapidement et efficacement une personne agressive tout en minimisant les risques de blessures pour toutes les parties impliquées.

Cette formation spécifique respecte l'intégrité physique et corporelle du patient en utilisant les techniques des points de pression sur les méridiens.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

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

- Savoir analyser les comportements conflictuels et résoudre un conflit
- Maîtriser le cadre légal
- Appliquer les techniques d'information et de communication

QUALIFICATION DES INTERVENANTS

- Formateurs experts
- Formés à notre modèle pédagogique

PUBLIC CONCERNÉ

Tout professionnel et administratifs de santé

PRÉ-REQUIS

Aucun

DURÉE

2 jours (14 heures)

NOMBRE DE PERSONNES

10 apprenants maximum

FORFAIT INTRA

À partir de 2 150 € 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

PROGRAMME

- Le rôle du soignant
 - Soigner est un tout
 - Comportement professionnel
 - Les 4 étapes du soignant
 - Les 7 étapes de l'accueil réussi
- Comprendre le conflit
 - Réactions faces aux conflits
 - Les dangers du conflit
 - Les points clés
 - Définition du conflit
 - Philosophie des conflits
 - Les 5 niveaux d'intensité de conflits
- La relation
 - Qualité de relation
 - Les différents contextes
 - La personne sous influence d'alcool
 - Les types de conflits
 - Exercice
 - Les perceptions
 - Historique de l'outil « perception »
 - Les 6 filtres de perception
 - Exercice
- Conflits
 - Les 7 profils de personnes agressives
 - Exercice
 - Les 4 phases du conflit
 - Exercice
 - Les distances de sécurité
 - Exercice
 - Echelle d'un conflit
 - Les signaux d'alerte
 - Exercices
- 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
 - Conseils

PUBLIC CONCERNÉ

Tout professionnel et administratifs de santé

PRÉ-REQUIS

Aucun

DURÉE

2 jours (14 heures)

NOMBRE DE PERSONNES

10 apprenants maximum

FORFAIT INTRA

À partir de 2 150 € 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

- La communication non verbale
 - Langage corporel
 - Synchronisation
 - Exercices
 - Les types de désamorçage
- Comprendre le stress et le cerveau
 - Définition
 - Les types de stress
 - Conséquences et phases du stress
 - Les indices du stress
 - Exercice
 - Le fonctionnement du cerveau
- Exercices avec points de pression
- Savoir écouter
 - L'écoute active
 - Comment favoriser le dialogue et échange
 - Reformulation
 - Exercice
- Gestion de conflits de tiers
 - Exercice
- Les faits & opinions
 - Définitions
 - Exercice
- Le cadre juridique
 - Définition
 - 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
- Focus sur les agressions à main armée

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

PUBLIC CONCERNÉ

Tout professionnel et administratifs de santé

PRÉ-REQUIS

Aucun

DURÉE

2 jours (14 heures)

NOMBRE DE PERSONNES

10 apprenants maximum

FORFAIT INTRA

À partir de 2 150 € 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

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 et administratifs de santé

PRÉ-REQUIS

Aucun

DURÉE

2 jours (14 heures)

NOMBRE DE PERSONNES

10 apprenants maximum

FORFAIT INTRA

À partir de 2 150 € 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