



CONTEXTE

La formation « **ÉLITE SANTÉ** » propose un programme spécialisé destiné aux professionnels de la santé souhaitant maîtriser les compétences en gestion de crise et communication. Ce parcours intensif permet aux participants d'acquérir des connaissances avancées, de renforcer leur expertise et de recevoir une certification volontaire. C'est une opportunité unique pour enrichir sa carrière et impacter positivement son environnement professionnel.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

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

- Évaluer les risques professionnels
- Instaurer des protections physiques adaptées.
- Appliquer des méthodes de communication verbale et psychologique appropriées.
- Coordonner une réponse d'équipe en cas de crise

QUALIFICATION DES INTERVENANTS

- Formateurs experts
- Formés à notre modèle pédagogique

PUBLIC CONCERNÉ

Tous professionnels travaillant au sein d'un établissement de santé...

PRÉ-REQUIS

Aucun

DURÉE

4 jours (28 heures) 2 fois 2 jours

NOMBRE DE PERSONNES

10 apprenants maximum

PRIX INTER

2 550 € TTC/personne

FORFAIT INTRA

À partir de 5 500 € 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

- Introduction
 - Gestion des conflits dans le milieu hospitalier
 - Identification des sources et conséquences des conflits non résolus
- Introduction d'ÉLITE SANTÉ
 - Appliquer des valeurs et principes d'ÉLITE SANTÉ
 - Analyse de l'environnement de travail
 - Quizz
 - Exercice
- Le système « OAFA »
 - Présentation du système OAFA et ses principes
 - Compréhension des conflits : typologies, manifestations et causes
 - Exercice
 - Erreurs à éviter et croyances liées au conflit
- Le conflit
 - Gestion des distances de sécurité
 - Exercice
 - Exercice du miroir
 - La communication non-verbale
 - Application des techniques des 5M
 - Formulation en « JE »
 - Exercice
 - Mesures de protections professionnelles
 - Exercices
 - Les mises en situations pratiques
- La communication
 - Identification du bon interlocuteur et écoute active. Exercices
 - Secrets d'une communication efficace
 - Utiliser le bon filtre de communication pour interagir
 - Utilisation de l'outil Process Communication
 - Exercice Jeux de carte « QUI DIT »
 - Mises en situation

PUBLIC CONCERNÉ

Tous professionnels travaillant au sein d'un établissement de santé...

PRÉ-REQUIS

Aucun

DURÉE

4 jours (28 heures) 2 fois 2 jours

NOMBRE DE PERSONNES

10 apprenants maximum

PRIX INTER

2 550 € TTC/personne

FORFAIT INTRA

À partir de 5 500 € 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



- L'interaction
 - Adopter un esprit gagnant- gagnant
 - Gestion des émotions : compréhension, régulation
 - Comportement sécuritaire et situation de conflit
 - Exercices
 - Gestion des agressions verbales et mise en place de contention sécurisée.
 - Protection des patients agités ou agressifs
 - Utiliser les points de pression
 - La contention sécurisée
 - Exercice
 - La communication non-verbale
 - Le langage du corps
 - Exercice
- Suite du conflit
 - Décodage du malaise
 - Gestion des attaques à mains armées
 - Exercice
 - Construction une relation de confiance
 - Test
 - Les 6 types de personnalité PCM
 - Exercice
 - Prévention et gestion de la violence

PUBLIC CONCERNÉ

Tous professionnels travaillant au sein d'un établissement de santé (médecin, infirmier(e), aide-soignant(e), personnel administratif, personnel de laboratoire...)

PRÉ-REQUIS

Aucun

DURÉE

4 jours (28 heures) 2 fois 2 jours

NOMBRE DE PERSONNES

10 apprenants maximum

PRIX INTER

2 550 € TTC/personne

FORFAIT INTRA

À partir de 5 500 € TTC/groupe



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

MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

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

Les « formations à distance » sont réalisées avec un outil de visio-conférence de type *Teams* ou *Zoom* selon les cas.



☎ 06 82 48 96 18

☎ 06 60 52 02 54

✉ contact@zkf.fr

💻 zkf.fr



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

Tous professionnels travaillant au sein d'un établissement de santé (médecin, infirmier(e), aide-soignant(e), personnel administratif, personnel de laboratoire...)

PRÉ-REQUIS

Aucun

DURÉE

4 jours (28 heures) 2 fois 2 jours

NOMBRE DE PERSONNES

10 apprenants maximum

PRIX INTER

2 550 € TTC/personne

FORFAIT INTRA

À partir de 5 500 € 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