



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 sécuritaire et propice aux soins des patients.

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

À la fin de la formation, le participant 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 participants maximum

FORFAITS

1 personne : 1 450\$
2 personnes : 2 900\$
3 personnes : 4 350\$
4 à 10 personnes : 4 999\$



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



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
 - Échelle 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 agressives
 - 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 / signalement
 - Non-assistance à personne en danger
 - Le droit de retrait
 - La menace
 - Insulte et diffamation

PUBLIC CONCERNÉ

Tout professionnel de santé

PRÉ-REQUIS

Aucun

DURÉE

1 jour (7 heures)

NOMBRE DE PERSONNES

10 participants maximum

FORAITS

1 personne : 1 450\$

2 personnes : 2 900\$

3 personnes : 4 350\$

4 à 10 personnes : 4 999\$



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



☎ 438 476-0747

✉ contact@koncept-formation.com

🌐 www.koncept-formation.com



MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Méthode magistrale, interrogative, démonstrative
 - Exposé
 - Débat
 - Démonstration
 - Support de formation
- Approche pratique
 - 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 participant

DISPOSITIF D'ÉVALUATION

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

PUBLIC CONCERNÉ

Tout professionnel de santé

PRÉ-REQUIS

Aucun

DURÉE

1 jour (7 heures)

NOMBRE DE PERSONNES

10 participants maximum

FORFAITS

1 personne : 1 450\$

2 personnes : 2 900\$

3 personnes : 4 350\$

4 à 10 personnes : 4 999\$



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



☎ 438 476-0747

✉ contact@koncept-formation.com

💻 www.koncept-formation.com