



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

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À la fin de la formation, le participant 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 de la santé

PRÉ-REQUIS

Aucun

DURÉE

2 jours (14 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

- 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 face 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
 - Échelle 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 agressives
 - Exercices
 - Les différents comportements à adapter
 - Faire face aux agressions verbales
 - Conseils

PUBLIC CONCERNÉ

Tout professionnel de la santé

PRÉ-REQUIS

Aucun

DURÉE

2 jours (14 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



- 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 l'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 une personne en danger
 - Le droit de retrait
 - La menace
 - Insulte et diffamation
- Axe sur les agressions à main armée

PUBLIC CONCERNÉ

Tout professionnel de la santé

PRÉ-REQUIS

Aucun

DURÉE

2 jours (14 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

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 la santé

PRÉ-REQUIS

Aucun

DURÉE

2 jours (14 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