



## CONTEXTE

La formation « **ÉLITE SANTÉ** » propose un programme spécialisé destiné aux professionnels de la santé souhaitant maîtriser la gestion de crise et la 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 la fin de la formation, le participant 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

## PRÉREQUIS

Aucun

## DURÉE

4 jours (28 heures) 2 fois 2 jours

## NOMBRE DE PERSONNES

10 participants maximum

## FORFAITS

Par personne : 3770 \$ (taxes incluses)

Par groupe : 8131 \$ (taxes incluses)



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](mailto:contact@koncept-formation.com)

🌐 [www.koncept-formation.com](http://www.koncept-formation.com)



## 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 protection professionnelles
  - Exercices
  - Les mises en situation pratique
- 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 cartes « QUI DIT »
  - Mises en situation

## PUBLIC CONCERNÉ

Tous professionnels travaillant au sein d'un établissement de santé

## PRÉREQUIS

Aucun

## DURÉE

4 jours (28 heures) 2 fois 2 jours

## NOMBRE DE PERSONNES

10 participants maximum

## FORFAITS

Par personne : 3770 \$ (taxes incluses)

Par groupe : 8131 \$ (taxes incluses)



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](mailto:contact@koncept-formation.com)

🌐 [www.koncept-formation.com](http://www.koncept-formation.com)

- L'interaction
  - Adopter un esprit gagnant- gagnant
  - Gestion des émotions : compréhension et 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 main armée
  - Exercice
  - Construire 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...)

## PRÉREQUIS

Aucun

## DURÉE

4 jours (28 heures) 2 fois 2 jours

## NOMBRE DE PERSONNES

10 participants maximum

## FORFAITS

Par personne : 3770 \$ (taxes incluses)

Par groupe : 8131 \$ (taxes incluses)



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

## MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Méthode magistrale, interrogative, démonstrative
  - Exposé
  - Débat
  - Démonstration
  - Support de formation
- Méthode active
  - Travail en sous-groupe
  -
- Méthode pratique
  - 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 visioconférence de type *Teams* ou *Zoom* selon les cas.



📞 438 476-0747

✉ contact@koncept-formation.com

🌐 www.koncept-formation.com

## 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

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

## PRÉREQUIS

Aucun

## DURÉE

4 jours (28 heures) 2 fois 2 jours

## NOMBRE DE PERSONNES

10 participants maximum

## FORFAITS

Par personne : 3770 \$ (taxes incluses)

Par groupe : 8131 \$ (taxes incluses)



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