Gérer l’agressivité à l’hôpital

7 heures
ATT002

Objectifs pédagogiques
Cette formation a pour but de rappeler les principes fondamentaux de l'accueil et de la communication en prenant en compte la gestion des visiteurs en milieu Hospitalier et plus particulièrement la gestion des doléances au sein des services d'urgence.
Cette formation a été spécifiquement étudiée pour le personnel hospitalier exposé à l'agressivité des usagers.
Des solutions seront apportées pour adopter les bons comportements et permettre de travailler en sécurité tout en apportant les meilleurs services concernant les attentes des usagers.

Public(s)
Tout public hospitalier exposé aux agressivités et aux violences des usagers

Pré-requis
Aucun

Modalités pédagogiques
FORMATEUR
Sylvain S, conseiller audit sûreté, Expert anti terrorisme
Habilité TDM2 certifié Ministère de l'intérieur

Moyens et supports pédagogiques
Cette formation est basée sur le face à face pédagogique avec des mises en situations

Modalités d’évaluation et de suivi
Évaluation en cours et fin de formation
Cette formation ne fait pas l’objet d’un contrôle des acquis via une certification

Formateur

Programme

L'ACCUEIL
- Définition / Prise en compte du visiteur
- Les règles fondamentales / le dialogue
- Le savoir vivre / Le savoir être
- L'attitude professionnelle / sens du service

LA COMMUNICATION
- Les éléments de la communication
- Le non verbal
- Le choix du positionnement
- Les personnalités
- Détecter des comportements

GESTION DE AGRESSIVITÉ
- Définition et analyse d'un conflit
- Les causes du problème engagé
- Bien réagir face à une personne agressive
- Les règles de bases et les solutions face à une personne agressive
- Réagir face à une agression physique
- Mises en situation / jeux de rôle