

Gérer l'agressivité à l'hôpital

7 heures

ATT002

OBJECTIFS

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.

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

Public visé

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.

