

PROGRAMME DE FORMATION

« Comprendre et gérer les conflits entre patients et personnel ambulancier »

Code formation : F804

Nombre d'heures requis : 14h

Public : La formation s'adresse au personnel ambulancier ; aucun prérequis

Objectifs pédagogiques de la formation :

- Comprendre les mécanismes de la violence et de l'agressivité
- Identifier les impacts d'une situation de violence et d'agressivité sur les conduites professionnelles
- Savoir gérer son comportement et ses émotions
- Savoir entretenir une relation d'aide envers les familles et les patients
- Adapter sa communication pour faire face aux situations d'agressivité
- Savoir gérer, dédramatiser et dénouer les situations conflictuelles pouvant dégénérer en agression verbale ou physique
- Agir en médiateur face à une situation d'agressivité entre deux personnes

Modalités : La formation est dispensée en présentiel dans les locaux de l'entreprise et/ou dans ceux de l'organisme de formation.

Délai d'accès : 48 h.

Tarifs : Sur demande.

Contact : contact@conseilformation.fr

Méthodes mobilisées : Enoncés théoriques, vidéos, documents écrits, partage d'expériences.

Modalités d'évaluation : Mises en situation, quiz, interrogations orales.

Accessibilité aux personnes handicapées : OUI.

Formateur(s) : Formateurs diplômés dans le secteur d'activité concerné.

Nombre de participants à la formation par session : 12 maximum.

Préambule : Les relations peuvent parfois être tendues. Rien d'étonnant en cela. Le stress de la vie quotidienne et celui lié à l'activité professionnelle peuvent largement l'expliquer. Cependant, cette tension, si elle n'est pas contenue, peut aboutir à des situations graves avec des conséquences juridiques d'envergure. Pour éviter de telles situations et maintenir des rapports sereins entre collègues, il est indispensable d'identifier les prémices de ces situations et les moyens de les gérer.

Description détaillée :

I. Le trajet avec le patient

- Adopter un comportement serein et rassurant
- Opter pour le calme et la bonne humeur
- Apprendre à connaître les besoins du patient et l'accompagner le temps du trajet

II. Conserver un positionnement professionnel face à certaines situations difficiles

Mise en situation : comment réagir aux remarques des clients suivants :

- « Vous ne faites pas correctement votre travail »
- « Vous êtes payé pour ça ! »

III. Les différentes formes de violence et d'agressivité

- Identifier les causes du conflit
- Appréhender son propre rapport à l'agressivité
- Les conséquences de l'agressivité sur ses pratiques

IV. Savoir anticiper, identifier et désamorcer les situations de violence et d'agressivité

- Anticiper :
 - Ecouter son intuition, repérer les indices, identifier les signes de « montée en tension »
 - Poser le cadre : clarifier le contrat, les règles, etc.
- Identifier :
 - Comprendre la violence vécue par les patients pris en charge
 - Agressivité renvoyée par un/des membre(s) de la famille
 - Agressivité renvoyée par un/des membre(s) du personnel ambulancier ou hospitalier
 - Les situations de violence induite par l'institution
- Désamorcer :
 - Poser le cadre et oser s'affirmer
 - Nommer ses propres ressentis, ceux de l'interlocuteur
 - Savoir accueillir l'émotion
 - Pratiquer l'écoute active puis utiliser la reformulation

V. Situations d'agressivité entre deux personnes reçues

- Savoir intervenir en médiateur
- Être neutre, identifier le problème sans prendre partie
- Désamorcer les tentatives de manipulation
- Se concentrer sur la recherche des besoins
- Adapter son comportement, acquérir la maîtrise de soi