

# GÉRER AVEC BIENVEILLANCE ET EFFICACITÉ LES TENSIONS EN MILIEU HOSPITALIER



**4** jours (à titre indicatif)

---

AGIR FACE AUX MULTIPLES COMPORTEMENTS DIFFICILES (USAGERS, COLLÈGUES, COLLABORATEURS, PATIENTS...)

**FORMATION GERESO – FONCTION PUBLIQUE - COMMUNICATION, EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE ET**  
Malgré sa mission de service public, l'Hôpital n'est en rien préservé des débordements de la société. Les agressions verbales et physiques de la part des patients, accompagnants ou visiteurs, les comportements de menace ou de chantage sont courants. Par ailleurs, des tensions peuvent également apparaître en interne entre collaborateurs, au sein des équipes ou des services... Constituée de 2 modules complémentaires, cette formation intra spécifique soutenue par l'apport des neurosciences comportementales vous aidera à prévenir ou faire face à ces deux problématiques.

EXCLU INTRA

## PROGRAMME INDICATIF DE LA FORMATION INTRA

### MODULE 1 / GÉRER EFFICACEMENT LES SITUATIONS DE TENSION EN MILIEU HOSPITALIER : 2 JOURS

#### DÉTECTER RAPIDEMENT LES SITUATIONS DIFFICILES ET INTERVENIR EFFICACEMENT

- › Les différentes origines et niveaux d'une relation conflictuelle
- › Identifier les déclencheurs émotionnels et gérer leurs conséquences
- › Mieux comprendre son interlocuteur, ses réactions et identifier les enjeux de la relation
- › Intervenir avec bienveillance en évitant les faux pas relationnels

Test autodiagnostic sur ses propres niveaux réactionnels  
Ateliers sur des extraits vidéos

#### ADAPTER SA POSTURE RELATIONNELLE EN TOUTE CIRCONSTANCE

- › Identifier et comprendre ses propres réactions face aux comportements difficiles
- › Savoir utiliser l'écoute active
- › Se protéger tout en gardant une attitude bienveillante
- › Garder le contrôle de l'échange même en situation de tension

Autodiagnostic : identifier son style de communication avec un public difficile  
Exercice sur des situations pratiques

#### DÉSAMORCER UN CONFLIT FACE À UN INDIVIDU AGRESSIF

- › Identifier les signaux précurseurs de l'agressivité : non verbaux/verbaux
- › Stopper l'agressivité grâce à "l'attitude-flash"
- › Différencier la vraie colère des tentatives de manipulation
- › Savoir se protéger et gérer son stress

recherche en sous-groupe sur les comportements  
Exercice pratique en sous-groupe puis débriefing en grand groupe avec le consultant

#### ADOPTER LES BONS RÉFLEXES ET UN MODE DE COMMUNICATION ADAPTÉ

- › Faciliter l'échange en évitant les faux-pas de communication
- › Développer une posture d'affirmation de soi en toute circonstance
- › Savoir utiliser les clés de la communication non-violente
- › Clarifier la situation - Les phrases à dire et à ne "jamais" dire

Mises en situation sur les postures relationnelles adaptées

### MODULE 2 / MEDIATION / ENCADREMENT, LES ENJEUX EN MILIEU HOSPITALIER : 2 JOURS

#### ANTICIPER ET/OU DÉSAMORCER LES SITUATIONS À PROBLÈME

- › Identifier rapidement les situations qui risquent de s'envenimer dans l'équipe
- › Savoir dire "non" tout en préservant la relation
- › Savoir faire exprimer les tensions, non-dits avec respect

Autodiagnostic : quel est son niveau d'affirmation de soi ?

Mises en situation : analyser le déroulement d'un échange (contenus, attitudes...)

#### ADOPTER UNE POSTURE EFFICACE

- › Exprimer son ressenti, accueillir les émotions de son interlocuteur
- › Être capable de montrer ses limites, dire et faire accepter son désaccord
- › Faire face aux paroles blessantes et/ou inacceptables

Mises en situation : les règles d'actions et les attitudes à éviter

#### CRÉER UNE SYNERGIE POSITIVE DANS L'ÉQUIPE SUR LE LONG TERME

- › Se positionner vis-à-vis des contraintes hiérarchiques
- › Générer motivation et confiance autour de soi
- › Agir en accord avec ses valeurs, dans le respect des contraintes professionnelles

Atelier en sous-groupe - Débriefing en grand groupe

#### INTERVENIR EN MÉDIATION DANS L'ÉQUIPE

- › Conserver une position neutre et bienveillante
- › Maîtriser les techniques pour devenir un médiateur éthique et efficace
- › Emporter l'adhésion tout en cadrant l'accord

Atelier : définir un plan d'action personnalisé

Mise en situation : mettre en œuvre les attitudes qui renforcent la posture assertive

#### OBJECTIFS

- Gérer les comportements agressifs et manipulateurs.
- Gérer son stress en prenant de la distance émotionnelle.
- Résoudre les tensions relationnelles au sein de son service.
- Employer des outils de communication simples et efficaces pour se positionner face aux situations difficiles.

#### LES PLUS DE CETTE FORMATION

- Une analyse individuelle permettant d'améliorer ses pratiques en situation difficile.
- Des mises en situation et exercices pratiques basés sur des situations vécues pour appliquer les techniques et les outils présentés
- L'apport des neurosciences comportementales pour comprendre et agir sur des bases scientifiques éprouvées, simples et concrètes.

#### PROFIL DES PARTICIPANTS

Personnel hospitalier, médical ou non, confronté à un public difficile, à des situations d'agressivité, des comportements compliqués ( manipulation, pleurs... ) et/ou à des situations de communication difficiles ou de tensions entre collègues, services ou équipes  
Aucun niveau de connaissances préalables n'est requis

#### SUIVI ET ÉVALUATION

Feuille d'émargement et attestation de fin de formation  
Évaluation à chaud et à froid

#### MODALITÉS PRATIQUES

Réf : YAGR

Formacode : 43421 / 32038

Formation intra sur-mesure : le contenu pédagogique, les modalités de réalisation et la tarification font l'objet d'une proposition personnalisée. Votre demande est traitée en temps réel par une équipe dédiée qui vous accompagne dans le suivi de votre formation.