

# Gestion des tensions en milieu hospitalier

**Public visé et Pré requis de la formation :** Aucun Conditions d'accès : Etre majeur

**Heures :** 7 h

**Nombre maximum de places par session :** 12

**Prix :** 750 € / pers.

## Actions de formation

### OBJECTIFS

À l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de réagir de manière adaptée et professionnelle face à des patients ou accompagnants en situation de tension ou d'agressivité, en respectant les protocoles hospitaliers et en appliquant des techniques de gestion de conflits.

### SPÉCIALITÉ

Sécurité des biens et des personnes, police, surveillance

### VALIDATION

Attestation de fin de formation

### MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

Moyens pédagogiques et techniques: Supports théoriques : présentations, support visuel. Cas pratiques : mises en situation, jeux de rôles. Évaluations : QCM, tests pratiques. Supports numériques : Vidéos pédagogiques montrant des situations de sécurité, des démonstrations de gestes techniques ou l'utilisation correcte d'équipements. Plateformes en ligne pour les révisions à distance et les tests d'évaluation des acquis. Supports ludiques : jeux de société adapté, serious game

### QUALIFICATION DE L'INTERVENANT

Formateurs qualifiés : Professionnels expérimentés du secteur de la sécurité privée pour partager des retours d'expérience concrets. Encadrement individuel : chaque stagiaire peut bénéficier d'un accompagnement personnalisé pour progresser à son rythme

### ÉVALUATION

Modalités d'évaluation des acquis : QCM, tests de connaissance à la fin de chaque module théorique. Évaluations pratiques des compétences sur le terrain avec des grilles d'observation précises si le scénario le prévoit

## Contenu pédagogique

### 1 Séquence – Contexte et enjeux du milieu hospitalier (1h)

Objectif intermédiaire : Comprendre les spécificités du milieu hospitalier et les situations pouvant générer des tensions, tout en étant conscient de l'importance du calme dans ces environnements stressants.

- Rôle et place de l'agent de sécurité en milieu hospitalier
- Cadre réglementaire : droits et obligations de l'agent
- Facteurs de stress et d'anxiété chez les patients et accompagnants
- Les types de conflits rencontrés dans un hôpital
- Le calme et la réactivité : Comment la gestion du stress et la capacité à garder son calme peuvent permettre une meilleure évaluation des situations et une réponse plus efficace.

### 2 Séquence – Communication et prévention des conflits (2h)

Objectif intermédiaire : Acquérir des techniques de communication pour apaiser les tensions tout en étant capable de garder son calme face à des individus sous pression.

- Les bases de la communication bienveillante
- L'écoute active et l'empathie
- Gérer un échange avec une personne en détresse émotionnelle
- Techniques verbales et non verbales pour désamorcer un conflit
- Rester calme face à l'agressivité : La gestion de soi-même dans les moments où le stress peut mener à une perte de contrôle. Comment utiliser le calme pour rétablir un dialogue constructif.
- Mise en situation / étude de cas : Gérer une première interaction avec un proche en colère, en appliquant les techniques de communication et en démontrant la capacité à garder son calme sous pression.

### 3 Séquence – Gestion des tensions et conflits (2h)

Objectif intermédiaire : Appliquer des techniques spécifiques pour gérer les situations conflictuelles, notamment en restant lucide et calme dans des contextes de forte tension.

- Identifier les signes précurseurs d'une montée en tension
- Techniques de désescalade verbale et comportementale
- Gérer l'agressivité sans escalade du conflit
- Adapter son attitude selon le type de conflit
- Le calme, une force stratégique : Comment, en restant calme, on prend du recul et on devient plus efficace pour résoudre les conflits sans intensifier la situation.
- Exercices pratiques et études de cas concrets : Mise en situation de gestion d'une montée de tension, où les participants doivent garder leur calme pour ne pas provoquer une escalade et utiliser des techniques de désescalade.

### 4 Séquence – Gestion des situations critiques et coopération avec le personnel hospitalier (2h)

Objectif intermédiaire : Intervenir efficacement dans les cas de crise tout en respectant le cadre institutionnel et en faisant preuve de calme face à des situations extrêmes.

- Les protocoles d'alerte et de signalement en milieu hospitalier
- Collaboration avec les équipes médicales et soignantes
- La gestion d'une situation critique : menaces, insultes, violence
- Savoir sécuriser une zone sans aggraver la situation
- Simulation de gestion d'incident en milieu hospitalier : Scénarios réalistes où le maintien du calme est essentiel pour éviter l'escalade de la situation. Les participants devront prouver leur capacité à gérer le stress et intervenir efficacement.

### Conclusion et retour d'expérience (30 min)

- Débriefing des mises en situation
- Réflexion sur l'importance du calme et de la lucidité : Retour sur les situations vécues, comment le calme a permis de mieux réagir et d'éviter l'escalade, et comment le travail sur soi-même peut améliorer cette aptitude.
- Rappel des points clés et bonnes pratiques
- Questions/réponses avec les participants