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