FORMASUITE

PROGRAMME DE LA FORMATION

Gestion des patients difficiles : communication, désamorçage et prévention des situations conflictuelles

Le 21/11/2026

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de la formation, le participant sera capable de mettre en œuvre les compétences suivantes :

CONTENU

AVANT LA FORMATION

- Entretien téléphonique avec le formateur afin de personnaliser votre formation.
- Le programme de formation ci-dessous pourra donc être modifié gratuitement en fonction de vos attentes.

Gestion des patients difficiles : communication, désamorçage et prévention des situations conflictuelles

Objectifs de la formation

- Comprendre les comportements difficiles chez les patients
- Identifier les signes d'agressivité, d'anxiété ou de mécontentement
- Adapter sa communication face aux situations sensibles
- Désamorcer les tensions avant l'escalade
- Gérer les situations conflictuelles avec calme
- Préserver la qualité de la relation soignant-patient
- Protéger son équilibre professionnel face aux situations éprouvantes

Jour 1 : Comprendre les comportements difficiles et adapter sa communication

Matin : Identifier les profils et les situations sensibles

Comprendre les comportements difficiles des patients

- Différenciation entre patient mécontent, anxieux, agressif ou opposant
- Identification des facteurs déclencheurs liés à l'attente, la douleur ou l'incompréhension
- Repérage des impacts émotionnels sur les professionnels de santé

Reconnaître les signes avant-coureurs d'une tension

- Observation du langage verbal, du ton et du rythme de parole
- Repérage des attitudes corporelles traduisant l'agacement ou l'anxiété
- Identification des signaux faibles pouvant annoncer une escalade

Analyser le contexte de la situation conflictuelle

- Prise en compte du parcours de soins et de l'état émotionnel du patient
- Compréhension des attentes exprimées ou implicites du patient
- Identification des contraintes organisationnelles pouvant renforcer la tension

CONTACTEZ NOUS

Du Lundi au Vendredi
de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00
Par téléphone au **05 31 60 07 07**
Par email : serviceclient@formasuite.fr
Responsable Pédagogique : Yannick Lacave

FORMASUITE
12 rue Courbet 82000 Montauban
SIRET : 842 016 594 00017
N° de déclaration d'activité : 76820087382

Après-midi : Communiquer avec un patient mécontent ou anxieux

Adopter une posture professionnelle sécurisante

- Maintien d'une attitude calme, stable et respectueuse
- Utilisation d'une distance relationnelle adaptée à la situation
- Préservation du cadre professionnel sans rigidité excessive

Utiliser l'écoute active pour apaiser la relation

- Reformulation des propos du patient pour montrer la compréhension
- Accueil de l'émotion sans jugement ni minimisation
- Clarification de la demande réelle derrière la plainte ou l'inquiétude

Adapter son langage verbal et non verbal

- Choix de mots simples, rassurants et compréhensibles
- Maîtrise du ton, du débit et du volume de la voix
- Cohérence entre le discours, les gestes et l'attitude corporelle

Jour 2 : Désamorcer l'agressivité et gérer les situations conflictuelles

Matin : Prévenir l'escalade et gérer l'agressivité

Comprendre les mécanismes de l'agressivité

- Identification des causes possibles de l'agressivité dans le contexte de soins
- Distinction entre agressivité verbale, menace et passage à l'acte
- Compréhension du rôle de la peur, de la douleur ou du sentiment d'impuissance

Désamorcer une situation tendue

- Utilisation de phrases courtes, claires et orientées vers l'apaisement
- Reconnaissance de l'émotion sans valider un comportement inadapté
- Proposition d'alternatives réalistes pour redonner un cadre à l'échange

Poser des limites avec fermeté et respect

- Rappel des règles de respect mutuel et de sécurité
- Formulation d'un refus ou d'une limite sans provocation
    - Maintien d'un cadre clair face aux propos agressifs ou déplacés

Après-midi : Sécuriser la relation et préserver les professionnels

Gérer une situation conflictuelle en équipe

- Identification du moment où solliciter un collègue ou un responsable
- Coordination des rôles pour éviter les messages contradictoires
- Transmission des informations utiles après une situation difficile

Prévenir les récidives et améliorer la prise en charge

- Repérage des situations récurrentes ou des patients régulièrement en tension
- Mise en place de réponses cohérentes et partagées par l'équipe
    - Adaptation de l'accueil et de l'information pour limiter les incompréhensions

Préserver son équilibre face aux situations difficiles

- Identification des effets du stress et de la charge émotionnelle
- Mise à distance professionnelle après un échange conflictuel
- Utilisation de ressources internes pour éviter l'épuisement relationnel

FORMASUITE

PROGRAMME DE LA FORMATION

FIN DE LA FORMATION

- Débrief de la formation avec le formateur pour consolider vos connaissances.

PREREQUIS

Aucun

PUBLIC VISE

Toute personne désirant découvrir les fondamentaux d'un management efficace

- Formation individuelle ou collective (garantie à partir du premier inscrit)
- Formation assurée au sein de vos locaux ou dans une salle de formation dans la ville de votre choix
- Dates de votre choix sans surcoût
- Entretien téléphonique préalable avec notre formateur afin de personnaliser votre formation
- Inscription à réaliser 15 jours avant le démarrage de la formation
- Horaires : de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h
- Nombre de participants : de 1 à 20 participants (au delà nous consulter)
- **Formation accessible à toutes personnes porteuses de handicap. Locaux adaptés.**

DUREE

14 heures

PEDAGOGIE

Montée en compétence assurée par l'association d'un contenu théorique et pratique. Etude de cas concrets en rapport avec votre quotidien professionnel.

Suivi de l'exécution :

- Feuilles de présences signées des participants et du formateur par demi-journée
- Attestation de fin de formation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation.

Appréciation des résultats :

- Recueil individuel des attentes du stagiaire
- Questionnaire d'auto-évaluation des acquis en début et en fin de formation
- Évaluation continue durant la session
- Remise d'une attestation de fin de formation
- Questionnaire d'évaluation de la satisfaction en fin de formation

Moyens et supports pédagogiques :

- Evaluation des besoins et du profil du participant
- Apport théorique et séquences pédagogiques regroupées en différents modules
- Cas pratiques
- Questionnaire et exercices
- Tests de contrôle de connaissances et validation des acquis à chaque étape
- Retours d'expériences
- Séquences pédagogiques regroupées en différents modules,
- Remise d'un support pédagogique
- Echanges interactifs

CONTACTEZ NOUS

Du Lundi au Vendredi
de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00
Par téléphone au **05 31 60 07 07**
Par email : serviceclient@formasuite.fr
Responsable Pédagogique : Yannick Lacave

FORMASUITE
12 rue Courbet 82000 Montauban
SIRET : 842 016 594 00017
N° de déclaration d'activité : 76820087382

- Intervention d'un formateur expert dans son domaine

Modalités d'évaluation et de suivi :

- Grille d'évaluation (test de positionnement)
- Entretien téléphonique avec le formateur avant la formation
- Travaux pratiques
- Tests de contrôle de connaissances et validation des acquis à chaque étape
- Echange avec le formateur par visioconférence (webinar), téléphone et mail
- Exercices corrigés, études de cas réels, mise en application concrète et utile
- Évaluation pour valider vos acquis en fin de formation

Profil du formateur :

- Chaque formation est sous la responsabilité du directeur pédagogique de l'organisme de formation.
- Le bon déroulement est assuré par le formateur désigné par l'organisme de formation.
- Formateur référent : M.Lacave Téléphone : 05 31 60 07 07

Une attestation de formation sera délivrée au stagiaire.