pôle formation santé

Fiche programme



Gestion pratique de la violence et de l’agressivité du patient et de son entourage envers l’équipe officinale

Financements ✔ DPC ✔ FIF-PL ✔ Hors financement ✔ OPCO EP

Durée
7h

Modalité
Présentiel

Public & pré-requis

- Pharmaciens titulaires
- Pharmaciens adjoints
- Préparateurs en pharmacie
- Remplaçants, collaborateurs officinaux en contact avec le public

À l’officine, une situation ordinaire peut rapidement devenir source de tension : attente, rupture de stock, refus de délivrance, incompréhension ou mécontentement. Comment garder la maîtrise de l’échange, désamorcer l’agressivité et se protéger sans dégrader la relation avec le patient ? Cette formation de 7 heures propose aux pharmaciens et aux équipes officinales des repères, méthodes et réflexes concrets pour mieux comprendre les mécanismes de l’agressivité, repérer les signes d’escalade, gérer leur propre stress et adopter une posture adaptée. À partir de situations directement issues du comptoir, les participants s’entraînent à gérer les litiges, les comportements agressifs et les situations difficiles, tout en renforçant la sécurité individuelle et collective.

pôle formation santé

Fiche programme

Les objectifs

À l'issue de la formation, l'apprenant sera capable de :
-Identifier les mécanismes de l'agressivité et les signes d'escalade ;
-Gérer un litige ou une situation tendue en sécurité ;
-Maîtriser son stress face à une situation difficile ;
-Adopter une posture et une communication adaptées ;
-Désamorcer l'agressivité et préserver la relation avec le patient.

Les + du programme

Une formation 100 % adaptée aux réalités du comptoir
Des cas pratiques issus de situations réellement rencontrées en officine
Des mises en situation pour expérimenter les postures et techniques de désescalade
Des outils immédiatement mobilisables : PEST, DESC, Communication Non Violente, techniques de respiration
Une approche globale associant communication, gestion du stress et sécurité de l'équipe
Des réflexes concrets avant, pendant et après un incident

Les points clés du programme

Mécanismes de l'agressivité et signes d'escalade
Stratégies face au stress et au danger
Protection individuelle et collective à l'officine
Techniques de respiration et gestion du stress
Litiges au comptoir : causes et situations à risque
Les 4 étapes de prise en charge : écoute, empathie, solution, suivi
Posture et communication face à l'agressivité
Techniques PEST et DESC
Communication Non Violente et désescalade
Réflexes à adopter après un incident

Le formateur

Pharmaciens ou formateur ou consultant spécialisé dans la gestion des situations conflictuelles et de l'agressivité, disposant d'une bonne connaissance de l'environnement officinal et de la relation patient.

Méthodes pédagogiques

Pour cette formation nous vous proposons :
D'identifier vos besoins de formation
D'approfondir vos connaissances et de vous accompagner pour acquérir et développer des compétences à travers des activité en groupe et en individuel
D'analyser vos pratiques professionnelles à travers des études de cas cliniques et de cas concrets issus de situations vécues
D'échanger entre vous et le formateur
D'élaborer des axes et des actions d'améliorations en groupe
De réfléchir sur vos difficultés rencontrées afin d'optimiser vos pratiques...

Fiche programme

Méthode d'évaluation

Pré/post test : cette méthode d’évaluation et de mesure des acquis théoriques sera employée avant et après votre formation. La correction s’effectuera en fin de formation avec correction du formateur. Ce, afin que vous puissiez, par comparaison, constater votre progression au niveau des connaissances acquises.
Bilan de fin de formation : L’analyse de la synthèse de vos bilans, réalisée par le Pôle Formation Santé, permettra d’évaluer votre satisfaction et procéder aux réajustements nécessaires de la formation.

Contacts

Pôle Formation Santé
Siège social - Site GREENOPOLIS - 16 rue Berjon - 69009 LYON
Espace Coural - 13 rue de Nazareth 34090 MONTPELLIER
Site de Bordeaux - 33320 EYSINES
Site de Paris - 91280 SAINT-PIERRE-DU-PERRAY
Tél. : 07 84 57 75 61
E-mail : s.junqua@poleformation-sante.fr
www.poleformation-sante.fr