

GESTION DES PATIENTS DIFFICILES ET GESTION DE L'AGRESSIVITE EN PROFESSIONNEL -21H

Objectif du stage	À l'issue de cette formation, les participants auront acquis des compétences essentielles en gestion du patient difficile, incluant des techniques de communication efficaces et de désamorçage des conflits. Ils seront mieux équipés pour gérer le stress professionnel et prévenir l'agressivité, ce qui contribuera à améliorer la qualité des soins et l'environnement de travail dans leur cabinet médical. Cette formation renforcera également leur confiance professionnelle face aux situations complexes, favorisant ainsi un exercice plus serein de leur métier.
Participants	Salariés, Chefs d'entreprises
Niveau Prérequis	Pas de prérequis
	Formation en Visio ou en présentiel
Organisation Pédagogique	Apport de connaissances, Echanges d'expériences, Conseil pratiques.
	Les outils : Documents avec les techniques adaptés
	Livret de formation remis à tous les participants
Modalité d'évaluation	Evaluation de début et de fin de formation, de la faculté à comprendre la gestion de ses patients complexes Attestation de formation délivrée par nos formateurs Evaluation de la satisfaction des stagiaires par sondage
Durée	21h
Date et lieu	Sur site, en entreprise

Ce programme de formation sur mesure pourra être revu en fonction de l'évaluation d'entrée

**Programme de formation
Gestion du patient difficile en cabinet Médical -21h
Séances de 3h30 par jour, sur 6 jours**

Jour 1 (3h30) : Introduction et compréhension du patient difficile – Evaluation du stagiaire

- Présentation des objectifs et du programme
- Définition et typologie des patients difficiles en cabinet médical
- Facteurs déclencheurs de comportements problématiques
- Exercice pratique : Identification des situations à risque
- Débriefing et question

Jour 2 (3h30) : Techniques de communication efficaces

- Principes de communication adaptés au contexte médical
- Techniques d'écoute active et d'empathie
- Stratégies de questionnement et de reformulation
- Jeux de rôle : Communication avec différents types de patients difficiles
- Analyse des jeux de rôle et feedback

Jour 3 (3h30) : Prévention et gestion de l'agressivité

- Signes précurseurs de l'agressivité
- Techniques de désamorçage verbal
- Postures et attitudes à adopter face à un patient agressif
- Mise en situation : Désamorçage de situations conflictuelles
- Débriefing et partage d'expériences

Jour 4 (3h30) : Aspects juridiques et sécurité

- Cadre légal de la gestion des violences en cabinet médical
- Droits et devoirs du praticien face à un patient agressif
- Procédures de signalisation des incidents
- Étude de cas : Analyse de situations réelles et solutions appropriées
- Questions-réponses sur les aspects légaux

Jour 5 (3h30) : Gestion du stress pour le praticien

- Impact du stress sur la relation praticien-patient
- Techniques de respiration et de relaxation rapide
- Exercices pratiques de gestion du stress en situation professionnelle
- Développement de la résilience face aux situations difficiles
- Partage de bonnes pratiques entre participants

Jour 6 (3h30) : Stratégies à long terme et conclusion – Evaluation du stagiaire

- Organisation du cabinet pour minimiser les sources de tension
- Élaboration d'un plan d'action personnel
- Synthèse des apprentissages
- Évaluation des acquis
- Conclusion de la formation et feedback des participants

Ce déroulé pédagogique combine théorie, exercices pratiques et temps de réflexion, offrant ainsi aux participants la possibilité d'intégrer les apprentissages entre chaque séance. Cette structure favorise

également la mise en pratique des compétences acquises dans leur environnement professionnel entre les journées de formation.

