



**AFPPFC**

Association

Pour la Formation Professionnelle des

Préparateurs en Pharmacie de Franche-Comté

## GERER LES SITUATIONS CONFLICTUELLES AU COMPTOIR

<b>Objectif général de la formation</b>	Acquérir des connaissances, procédures et savoir-faire/savoir-être pour les personnels confrontés à la gestion de troubles du comportement ou à des situations agressives ou violentes
<b>Compétences à atteindre</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Acquérir les bons réflexes pour désamorcer les situations difficiles</li><li>• Mieux se connaître pour mieux contrôler ses réactions</li><li>• Savoir rester calme et prévenir l'escalade des situations d'agressivité</li></ul>
<b>Public visé</b>	Pharmaciens et Préparateurs en pharmacies
<b>Prérequis</b>	Travailler ou avoir travaillé en pharmacie d'officine
<b>Programme</b>	<p>9h – 12h</p> <p>Mieux comprendre l'agressivité</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• De l'incivilité à la violence, comprendre et identifier les facteurs d'agressivité</li><li>• Savoir reconnaître les différentes attitudes : attaque, fuite, repli...</li><li>• Comprendre la dimension relationnelle en jeu dans l'agressivité</li><li>• Comprendre et analyser les situations, les acteurs, les contextes et les mécanismes</li><li>• Analyser perception et interprétation de la réalité (Agressivité, violence, conflit)</li><li>• Bilan à mi-journée</li></ul> <p>13h30 – 17h30</p> <p>Réagir à une situation d'agressivité : 8 techniques et outils</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Les bases de la communication en situation de tension<ul style="list-style-type: none"><li>- Observer et écouter</li><li>- L'impact du non verbal : la « qualité de présence »</li><li>- Pratiquer la verbalisation positive</li><li>- Éviter les pièges du « langage de sourd », les mots qui blessent, les attitudes qui heurtent</li><li>- Mettre à jour les non-dits et les besoins cachés</li><li>- Trouver la bonne posture et savoir s'adapter</li></ul></li><li>• Désamorcer une situation avant le seuil critique :</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prendre appui sur le cadre</li> <li>- Choisir le bon moment</li> <li>- Savoir faire appel à un tiers</li> </ul> <p>Se préserver et se rééquilibrer</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prendre du recul face à une situation d'agressivité</li> <li>• Savoir dire non et poser les limites</li> <li>• Différents types de prévention</li> <li>• Stratégies de protection</li> <li>• Évaluer le potentiel de dangerosité de la personne</li> </ul>
<b>Méthode pédagogique</b>	Présentation de type powerpoint Echanges d'expérience permettant des études de cas Questionnaires sur l'assertivité, la gestion de conflits. Vidéos issus d'internet ou séquences de film ou de l'INRS
<b>Moyens pédagogiques</b>	Salle équipée pour la formation, présentations PowerPoint, vidéoprojecteur, supports de cours, étude de cas pratiques, questionnaires, ressources en ligne sur ITSlearning
<b>Modalités d'évaluation</b>	Evaluation initiale : QCM Evaluation des connaissances en fin de formation Questionnaire de satisfaction
<b>Modalités de suivi</b>	Certificat de la formation remise au participant
<b>Nombre maximum de stagiaires</b>	20
<b>Durée</b>	7 heures
<b>Intervenants</b>	Sébastien HOF, psychologue Carole DEBOST, pharmacienne officinale et formatrice
<b>Coût de la formation</b>	210 euros  Pour les pharmaciens salariés : prise en charge par les OPCO-EP Pour les pharmaciens titulaires : prise en charge par le FIF-PL plafonnée à 100€ la journée  Etre à jour de sa cotisation à l'AFPPFC
<b>Dates et lieu</b>	Jeudi 1 <sup>er</sup> juin 2023  46 Avenue Clemenceau – 25000 Besançon
<b>Délais et modalités d'accès</b>	Présentiel Fiche d'inscription à remplir Les inscriptions sont enregistrées au fur et à mesure de leur réception et ne deviennent définitives qu'après accord pour le

financement.

Dans le cas où le nombre de participants est insuffisant sur le plan pédagogique, l'AFPPFC se réserve le droit d'annuler une session.

La présence des stagiaires dans les locaux du centre de formation implique l'acceptation du règlement intérieur.