



# Gestion des patients difficiles : Techniques et stratégies efficaces

Formation professionnelle - courte | Sans niveaux spécifiques



Maîtrisez la gestion des patients difficiles ! Apprenez à identifier les comportements complexes, adoptez des techniques de communication adaptées et gérez votre stress. Transformez chaque interaction en opportunité de soin. Inscrivez-vous dès maintenant !

## TARIF

**330€€ nets**

Effectif min. de démarrage : Sous réserve d'inscrits suffisants

## DURÉE ET RYTHME

1 jour

## LIEUX

### Inter-entreprise

Albi, Alès, Carcassonne, Foix / Saint-Paul-de-Jarrat, Narbonne, Nîmes – Marguerittes, Perpignan

### Intra-entreprise

Possibilité avec tous les Purple Campus d'Occitanie (sur devis)

## MODALITÉS D'ACCÈS

7 jours au plus tard avant le début de la formation sous réserve d'acceptation de financement

## PUBLIC ET PRÉ-REQUIS

### Public cible

- Salarié ou demandeur d'emploi

### Pré-requis et niveau d'entrée

- Pas de pré-requis

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Identifier les comportements difficiles et leurs origines
- Adopter des techniques de communication adaptées
- Gérer son propre stress et maintenir une posture professionnelle

## MODALITÉS VALIDATION & ÉVALUATIONS

### Validation

- En début de formation : test de positionnement ou entretien de diagnostic

### Evaluations

- En fin de formation : Evaluation des acquis de la formation, délivrance attestation de fin de formation et ou certificat de réalisation.
- Enquête de satisfaction à chaud et à froid

# 85%

des clients recommandent les formations en Santé – Bien-être de Purple Campus

## LANGUE D'ENSEIGNEMENT

Français

## ÉQUIPES & MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

**Formateurs experts**  
des domaines et qualifiés par Purple Campus dans le cadre de sa démarche Qualité

**Pédagogie active et multimodale**, analyse de cas concrets, mise en situation, travail personnalisé en entreprise...

**Salles de formation** équipées pour une pédagogie active – plateaux techniques, Environnement Numérique de Travail (ENT), logiciels métiers

## CO-TRAITANCE

Non

## ACCESSIBILITÉ

Toutes les formations dispensées par Purple Campus se déroulent dans des conditions qui répondent aux exigences réglementaires et légales pour l'accueil des personnes en situation de handicap.

Délais d'accès : durée d'instruction du dossier

## PROGRAMME

### Introduction : Comprendre les patients difficiles

- Typologie des comportements difficiles (agressivité, refus de soins, passivité).
- Facteurs déclencheurs : douleur, anxiété, perte d'autonomie, incompréhensions culturelles ou linguistiques.

### Techniques de communication efficace

- Écoute active et empathie : créer un climat de confiance.
- Reformulation et clarification : éviter les malentendus.
- Gestion des conflits : désamorcer les tensions sans escalade.

### Posture professionnelle et gestion émotionnelle

- Gérer son stress face aux situations complexes.
- Maintenir une attitude assertive et bienveillante.
- Éviter le surinvestissement émotionnel.

### Ateliers pratiques

- Mise en situation : jeux de rôles sur des cas de patients agressifs ou non-coopératifs.
- Analyse de cas réels : retours d'expérience des participants.
- Construction de solutions adaptées aux contextes spécifiques.

### Conclusion et plan d'action

- Synthèse des outils abordés.
- Élaboration d'un plan personnalisé pour gérer les patients difficiles dans sa pratique quotidienne

## AUTRES FORMATIONS

- Gestion des patients difficiles

