



## GESTION DES CONFLITS A L'OFFICINE

<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>	<b>Pharmaciens, préparateurs en pharmacie, salariés d'officine</b>
<b>Prérequis</b>	<b>Aucun</b>
<b>Programme</b>	<p>9h-9h15 : Evaluation initiale – Recueil des attentes des participants et adaptation des moyens pédagogiques si nécessaire</p> <p>9h15 – 12h</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mieux comprendre l'agressivité</li> <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> </ul> <p>Tour de table – Bilan de la matinée et adaptation si nécessaire</p> <p>13h30 – 17h15</p> <p>Les bases de la communication en situation de tension</p>

	<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> <p>Désamorcer une situation avant le seuil critique :</p> <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> <p>17h15-17h30 : Evaluation</p>
<b>Méthode pédagogique</b>	<p>Présentation de type powerpoint</p> <p>Echanges d'expérience permettant des études de cas</p> <p>Questionnaires sur l'assertivité, la gestion de conflits.</p> <p>Vidéos issus d'internet ou séquences de film ou de l'INRS</p>
<b>Moyens pédagogiques</b>	Salle équipée pour la formation, présentations PowerPoint, vidéoprojecteur, supports de cours, étude de cas pratiques, questionnaires
<b>Modalités d'évaluation</b>	<p>Evaluation initiale : QCM</p> <p>Evaluation des connaissances en fin de formation par QCM</p> <p>Questionnaire de satisfaction</p>
<b>Nombre maximum de stagiaires</b>	20
<b>Durée</b>	7 heures
<b>Intervenants</b>	Sébastien HOF, Psychologue Psychothérapeute, Référent Bourgogne Franche-Comté du Réseau Européen de Souffrance et Travail

<b>Coût de la formation</b>	<p>280 € HT</p> <p>Pour les pharmaciens salariés : prise en charge par les OPCO-EP</p> <p>Pour les pharmaciens titulaires : prise en charge par le FIF-PL plafonnée à 100€ la journée</p>
<b>Dates et lieu</b>	<p><b>Jeudi 23 avril 2026</b></p> <p>9h-12h/13h30-17h30</p> <p>Espace Crusoé – Immeuble le Boréal – 16 rue Madeleine Brès – 25000 Besançon</p>
<b>Modalités et délais d'accès</b>	<p>Présentiel</p> <p>Formulaire d'inscription à remplir sur le site internet de l'IES</p> <p>Les inscriptions sont enregistrées au fur et à mesure de leur réception et une convention tripartite est signée définissant les délais d'accès.</p> <p>Dans le cas où le nombre de participants est insuffisant sur le plan pédagogique, l'IES se réserve le droit d'annuler une session.</p> <p>La présence des stagiaires dans les locaux du centre de formation implique l'acceptation du règlement intérieur qui leur est adressé par mail.</p> <p>Un certificat de formation est remis au participant une fois la facture acquittée après la formation.</p>