



GESTION DES CONFLITS A L'OFFICINE

Objectif général de la formation	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
Compétences à atteindre	• Acquérir les bons réflexes pour désamorcer les situations difficiles • Mieux se connaître pour mieux contrôler ses réactions • Savoir rester calme et prévenir l'escalade des situations d'agressivité
Public visé	Pharmaciens, préparateurs en pharmacie
Prérequis	Aucun
Programme	8h-8h15 : Evaluation initiale – Recueil des attentes des participants et adaptation des moyens pédagogiques si nécessaire 9h – 12h - Mieux comprendre l'agressivité - De l'incivilité à la violence, comprendre et identifier les facteurs d'agressivité - Savoir reconnaître les différentes attitudes : attaque, fuite, repli... - Comprendre la dimension relationnelle en jeu dans l'agressivité - Comprendre et analyser les situations, les acteurs, les contextes et les mécanismes - Analyser perception et interprétation de la réalité (Agressivité, violence, conflit) Tour de table – Bilan de la matinée et adaptation si nécessaire 13h30 – 17h15 Les bases de la communication en situation de tension

	- Observer et écouter - L'impact du non verbal : la « qualité de présence » - Pratiquer la verbalisation positive - Éviter les pièges du « langage de sourd », les mots qui blessent, les attitudes qui heurtent - Mettre à jour les non-dits et les besoins cachés - Trouver la bonne posture et savoir s'adapter Désamorcer une situation avant le seuil critique : - Prendre appui sur le cadre - Choisir le bon moment - Savoir faire appel à un tiers Se préserver et se rééquilibrer - Prendre du recul face à une situation d'agressivité - Savoir dire non et poser les limites - Différents types de prévention - Stratégies de protection - Évaluer le potentiel de dangerosité de la personne 17h15-17h30 : Evaluation
Méthode pédagogique	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
Moyens pédagogiques	Salle équipée pour la formation, présentations PowerPoint, vidéoprojecteur, supports de cours, étude de cas pratiques, questionnaires
Modalités d'évaluation	Evaluation initiale : QCM Evaluation des connaissances en fin de formation par QCM et évaluation des gestes de premiers secours Questionnaire de satisfaction
Nombre maximum de stagiaires	20
Durée	7 heures
Intervenants	Sébastien HOF, Psychologue Psychothérapeute, Référent Bourgogne Franche-Comté du Réseau Européen de Souffrance et Travail

Coût de la formation	280 € HT 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
Dates et lieu	Jeudi 23 avril 2026 9h-12h/13h30-17h30 Espace Crusoé – Immeuble le Boréal – 16 rue Madeleine Brès – 25000 Besançon
Modalités et délais d'accès	Présentiel Formulaire d'inscription à remplir sur le site internet de l'IES Les inscriptions sont enregistrées au fur et à mesure de leur réception et une convention tripartite est signée définissant les délais d'accès. Dans le cas où le nombre de participants est insuffisant sur le plan pédagogique, l'IES 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 qui leur est adressé par mail. Un certificat de formation est remis au participant une fois la facture acquittée après la formation.