

Durée : 2 jours.

Public :

Personnel para médical, infirmière, aide-soignante, du bureau des entrées, des agents de sécurité et du personnel administratif. Dernière MAJ : Avril 2024

Objectifs :

Anticiper les tensions et situations délicates et les désamorcer au plus tôt.
Savoir mieux communiquer face aux patients et aux familles.

Pré-requis :

Aucune compétence spécifique n'est nécessaire pour suivre cette formation.

Méthodes :

Mise en situation sur des cas concrets, des exemples issus des expériences des participants, alternance entre la théorie et la pratique.

Évaluation :

L'évaluation des acquis se fait tout au long de la session au travers des multiples exercices, mise en situation et étude de cas à réaliser. Le formateur remet en fin de formation une attestation avec les objectifs acquis ou non par le stagiaire.

Dernière MAJ : Avril 2024

Agir efficacement : mieux communiquer

Auto diagnostic de personnalité, construire sa relation avec l'autre
Développer son attitude d'écoute (écoute active, passive et flottante)
Hiérarchiser les trois canaux communication : le verbal, le para-verbal et non-verbal
Utiliser tout son potentiel verbal : articulation, rythme, placement de la voix
Exprimer son ressenti pour décharger les tensions
Comprendre et diagnostiquer la situation, l'assertivité et la dynamique de confrontation

Apprendre à gérer une communication difficile

Identifier et distinguer tempérament, comportement, humeur
Les systèmes de communication pour se comprendre
Les différents patients et familles
Être prêt à recevoir, les premiers mots : le vocabulaire de présentation
La disponibilité dans le ton
Comprendre l'objet et déterminer les besoins
Canaliser les échanges
Rester professionnel et efficace à toutes situations

Se donner les moyens d'anticiper les conflits

Savoir s'affirmer pour mieux désamorcer les conflits et l'agressivité des patients ou des familles
Remplacer la fuite, l'agressivité et la manipulation par l'assertivité
Apprendre à faire passer un message sans provoquer de tension
Prévenir l'escalade et anticiper sur les situations pouvant dégénérer

Faire redescendre la pression pour accompagner les patients et les familles

Gérer les situations difficiles

Identifier les différentes émotions
Gérer les patients et les familles face au stress et aux différentes pathologies
Développer son écoute active
Faire preuve d'empathie
Rester maître de la situation
Accueillir et gérer ses émotions et celles des autres
Comprendre le besoin qu'elles signifient
Prendre du recul, de la hauteur

Modalités d'accès : Adeos valide avec le candidat, qu'il possède bien les compétences et les prérequis nécessaires au suivi de la formation.

Délais d'accès : Nous contacter.

Accessibilité aux personnes handicapées : Nos locaux sont aux normes d'accueil pour les PMR, pour les autres handicaps nous contacter afin de pouvoir adapter la formation ou bien vous orienter vers un organisme partenaire.