

La gestion des situations difficiles avec les patients et leur entourage

Réf : ME006

MAJ : 04/23

Public concerné

L'ensemble du personnel en relation avec les patients et leurs familles

Effectif : de 1 à 10 personnes

Durée

2 jours – 14 heures

Pré-requis

Aucun

Méthodes pédagogiques

Recueil des attentes des stagiaires
Apports théoriques
Travail en groupe
Analyse de situations rencontrées sur le terrain

Moyens et techniques pédagogiques

Support pédagogique remis à chaque stagiaire

Lieu

En INTRA : dans vos locaux

Objectifs opérationnels

A l'issue de la formation, le stagiaire sera en capacité :

- de comprendre les différents mécanismes qui provoquent l'agressivité
- d'identifier les comportements « à risque » et anticiper les passages à l'acte
- de mieux se connaître pour mieux comprendre et maîtriser ses réactions émotionnelles

Contenu du stage

Rappel des bases de la communication

Identification des comportements problématiques et analyse des réactions du personnel

Travail sur des situations vécues par les participants

- recherche des causes
- mise en place des solutions

La communication constructive

- savoir écouter activement
- questionner pour mieux comprendre
- s'intéresser aux faits – s'interdire opinions et jugement de valeur
- reformuler sans interpréter
- garder la bonne distance
- s'adapter au mode de communication pour construire un dialogue de qualité

Etre bien avec soi-même pour être bien avec l'autre

Se donner les moyens de pratiquer l'empathie

Comprendre qui je suis, quels sont mes comportements et modes de communication constructifs et défensifs

- connaître les différentes personnalités
- identifier les situations à l'origine de comportements défensifs pour moi et pour mes interlocuteurs
- construire ma grille de progression

Prendre confiance en moi : gérer mon stress

Savoir gérer mes émotions et pensées limitantes

M'affirmer en tant qu'individu

M'affirmer en tant que professionnel

Dispositif de suivi et d'évaluation

Evaluation en cours d'acquisition qui peut être faite, selon le contenu de la formation, sous forme :

Quiz, exercice pratique, étude de cas, jeux de rôles..

Questionnaire de fin de formation

Evaluation de satisfaction

Profil du formateur

Nos formateurs et consultants sont choisis pour leurs expertises métiers et leurs compétences pédagogiques