Accueil et communication avec le patient, gestion de l'agressivité

CONTEXTE

Face à des situations tendues – que ce soit au sein des équipes ou dans les relations avec les patients, leurs familles, comment maintenir ou développer une posture assertive et une qualité des relations, tout en se protégeant et en protégeant autrui.

OBJECTIFS ET PRE REQUIS

Lever les freins et les appréhensions pour faire face à une situation difficile avec plus d'assurance.

Appliquer des méthodes de communication adaptées pour anticiper ou gérer une situation de tension ou de conflit.

Garder le contrôle de ses émotions et gérer son stress face à une situation agressive.

Pré requis : Aucun

CATÉGORIE PROFESSIONNELLE

Tout personnel en contact avec des patients ou leur famille, des partenaires, des équipes.

CONCEPTEUR – FORMATEUR

Psychologue clinicienne D.E

MÉTHODE – MOYENS PEDAGOGIQUES

Méthode démonstrative et interactive.

Mode d'Exercice du Participant : Formation présentielle ou non

 Possibilité de non présentiel : formation réalisée par ateliers de 1h30 avec animations variées (vidéos, échanges, travaux, sous-ateliers pendant la visio…)

Un support de formation est remis à chaque participant

CONTENU

Faire face aux situations difficiles

Distinguer la diversité des conflits et leurs causes.
Resituer les notions de violence et d'agressivité.
Repérer les attitudes possibles face à une situation conflictuelle.
Mieux connaître les émotions et leur mode de fonctionnement en situation tendue.

Développer des outils de communication efficaces et des attitudes favorisant le dialogue.

La gestion des tensions et de l'agressivité

Savoir argumenter et se positionner avec assurance et assertivité pour lever les freins au dialogue.
Garder le contrôle de son stress en toute situation.
Négocier et structurer les étapes de résolution de problèmes pour une solution pertinente.
Faire face aux situations d'agression physique

MODALITE D'EVALUATION

Au début de la formation, un recueil des attentes des participants sera réalisé ainsi qu'une évaluation des acquis en début de formation.

A l'issue de la formation, une évaluation des acquis de la formation (Article L.6353-1 du Code Du Travail) et de la satisfaction seront réalisées par le formateur. Le prestataire délivrera au stagiaire une attestation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation.

Parc de l'innovation, 183 rue de Menin
59520 Marquette-lez-Lille
Tél.: 03.20.91.79.79