

NEW

Améliorer les relations interpersonnelles : patient / famille / équipe de soin



Cette formation permettra aux professionnels de développer des compétences relationnelles afin d'améliorer la qualité des échanges avec les patients, leurs familles et les membres de l'équipe. Elle vise à renforcer leur capacité à prévenir et désamorcer les situations de tension ou de conflit, à travers une meilleure compréhension des mécanismes émotionnels et psychiques à l'œuvre, ainsi qu'une communication assertive, empathique et apaisante.



2 JOUR(S)
14 HEURES



FORMAT
PRESENTIEL



SIMULATION EN
SANTÉ

CONTEXTE DE LA FORMATION

Les professionnels de santé et les agents administratifs sont régulièrement confrontés à des situations où la communication avec les patients et/ou leurs proches peut devenir difficile, voire conflictuelle. Les émotions fortes, le stress, la souffrance ou l'incompréhension nourrissent parfois des tensions relationnelles. Dans un environnement où les exigences émotionnelles sont importantes et les ressources parfois limitées, il devient essentiel de comprendre les ressorts de ces tensions pour mieux y faire face. Cette formation part de situations concrètes de terrain et s'appuie sur des apports théoriques et pratiques pour donner aux professionnels les clés d'une posture relationnelle ajustée bénéfique tant pour les usagers que pour les équipes elles-mêmes.

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- ≡ Favoriser une communication et une écoute positive dans la relation aux familles en situation d'agressivité
- ≡ Créer une relation de confiance au sein d'un cadre sécurisant propice à l'expression des émotions vives afin de les verbaliser
- ≡ Être en capacité de gérer les conflits avec les familles

CONTENU DE LA FORMATION

- ≡ **Jour 1** : Recueil des objectifs, positionnement et questions des participants et remise du plan d'action personnalisé, pré-test de connaissance / Colère, agressivité et violence / Le processus émotionnel / Les mécanismes psychologiques à l'origine du déclenchement de l'agressivité et de la violence : les mécanismes de défense, les 6 phases d'une crise de violence / Le conflit et les façons d'y faire face
- ≡ **Jour 2** : Remobilisation des connaissances développées le 1er jour de la formation / Les fondamentaux de la communication / Les techniques assertives : relation d'aide et communication non violente / Désamorcer les jeux relationnels / Que faire quand le dialogue est rompu avec les familles ? / Axes d'amélioration individuels et collectifs / Synthèse et conclusion, post-test et questionnaire de satisfaction

MODALITÉS DE LA FORMATION

- ≡ **Méthodes** : Pédagogie active intégrant des échanges, analyses des pratiques, exercices, simulations et mises en situation (jeux de rôles) qui servent de fil conducteur aux différents apports théoriques et expérimentiels. La remise du Plan d'Action personnalisé (PAP) offre un support de réflexion pour les actions (individuelles et/ou collectives) potentiellement réalisables dans la pratique professionnelle.
- ≡ **Supports d'animation** : diaporama
- ≡ **Livret pédagogique** intégrant l'ensemble du contenu de la formation, remis au format papier et/ou numérique à chaque participant.

ÉLÉMENTS D'ÉVALUATION ET DE TRAÇABILITÉ

- ≡ Pré et Post test
- ≡ Feuille d'émargement
- ≡ Attestation de fin de formation
- ≡ Grille de suivi de l'amélioration de la pratique (PAP)

CONCEPTEUR(S)

Psychologue clinicienne

INTERVENANT(S)

Psychologue clinicienne

PUBLICS CIBLES

Tout personnel (ES-EHPAD-SSIAD, ...) en contact avec les patients et/ou les familles, notamment les IDE, aides-soignants, ASHQ, agents des bureaux des entrées, secrétaire médicale, brancardier ...

PRÉREQUIS

Aucun

TARIFS

Intra Nous contacter

Inter Nous contacter

PROCHAINES SESSIONS

Plus d'informations :
07 88 12 37 82
contact@am-dpc.fr

NOTE CLIENTS

4,8 / 5