

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



Cette formation permet aux professionnels de développer leurs compétences relationnelles afin d'améliorer les échanges avec les patients, les familles et les équipes, et de prévenir ou désamorcer les situations de tension grâce à une communication adaptée, assertive et empathique.



2 JOUR(S)
14 HEURES



FORMAT
PRESENTIEL



SIMULATION EN
SANTÉ

CONTEXTE DE LA FORMATION

Les professionnels des secteurs sanitaire, social et médico-social sont régulièrement confrontés à des situations où la communication avec les patients, leurs proches ou au sein des équipes peut devenir difficile, voire conflictuelle. Les émotions fortes, le stress, la souffrance ou l'incompréhension peuvent nourrir les tensions relationnelles et fragiliser la qualité des échanges.

Dans un environnement où les exigences émotionnelles sont importantes et les ressources parfois limitées, comprendre les mécanismes à l'œuvre permet de mieux prévenir les tensions et d'ajuster sa posture. À partir de situations concrètes de terrain, cette formation propose des repères et des outils relationnels pour développer une communication plus assertive, empathique et apaisante, bénéfique tant pour les usagers que pour les professionnels.

OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- ≡ Identifier les mécanismes émotionnels et relationnels pouvant générer des tensions ou des conflits dans les relations avec les patients, les familles et au sein des équipes
- ≡ Développer une communication et une écoute favorisant une relation de confiance et des échanges constructifs
- ≡ Adapter sa posture et mobiliser des techniques de communication assertive, empathique et apaisante face aux situations relationnelles difficiles
- ≡ Prévenir, désamorcer et gérer les situations de tension ou de conflit tout en préservant la relation professionnelle

CONTENU DE LA FORMATION

- ≡ **Jour 1 : Comprendre les mécanismes relationnels à l'origine des tensions et des conflits.** Recueil des attentes des participants / Pré-test de connaissance / Remise du plan d'action personnalisé (PAP) / Colère, agressivité et violence : définitions et repères / Processus émotionnel et place des émotions dans les interactions / Mécanismes psychologiques pouvant favoriser le déclenchement de l'agressivité et de la violence : mécanismes de défense, phases d'une crise de violence / Comprendre le conflit et ses différentes modalités / Repérer ses propres réactions et façons de faire face aux situations relationnelles difficiles.
- ≡ **Jour 2 : Ajuster sa communication et sa posture dans les relations interpersonnelles.** Remobilisation des connaissances développées le 1er jour / Fondamentaux de la communication / Écoute et relation de confiance / Techniques assertives / Apports de la relation d'aide et de la communication non violente / Repérage et désamorçage des jeux relationnels / Prévenir l'escalade des tensions et ajuster sa communication / Restaurer le dialogue dans une situation relationnelle difficile / Mises en situation à partir de situations rencontrées avec les patients, les familles et/ou au sein des équipes / Axes d'amélioration individuels et collectifs / Synthèse, conclusion / Post-test / Questionnaire de satisfaction / Évaluation de la formation

MODALITÉS DE LA FORMATION

- ≡ **Méthodes :** Pédagogie active et expérientielle intégrant des échanges et analyses de pratiques, des exercices, des études de situations et des mises en situation sous forme de jeux de rôles. Ces modalités permettent aux participants d'expérimenter différentes stratégies de communication et d'ajuster leur posture à partir de situations relationnelles rencontrées avec les patients, les familles ou au sein des équipes.
- ≡ **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-test et post-test
- ≡ Feuille d'émargement
- ≡ Attestation de fin de formation
- ≡ Plan d'action personnalisé (PAP)



CONCEPTEUR(S)

Psychologue clinicienne et formatrice en accompagnement relationnel



INTERVENANT(S)

Psychologue clinicienne et formatrice en accompagnement relationnel

PUBLICS CIBLES

Tous professionnels des secteurs sanitaire, social et médico-social en relation avec les patients, les familles et/ou les équipes dans le cadre de leur activité professionnelle.



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

