

MIEUX COMMUNIQUER AVEC LES PATIENTS ET GÉRER LES SITUATIONS DIFFICILES

 2 jours - 14 heures

Le DE LA FORMATION

Au travers de jeux de rôle et d'outils proposés, cette formation permet d'adapter sa communication à tout type de situation rencontrée avec les patients.


PUBLIC

- Tout le personnel soignant et non soignant.

CONCEPTEUR / INTERVENANTS

- **Concepteur** : Cadre de santé, accompagnateur en RH, spécialisé en management d'équipes pluridisciplinaires, en qualité de vie au travail et en pédagogie. Formateur à l'analyse des pratiques et en pédagogie
- **Intervenants** : Cadres de santé, formateurs de formateur à la pédagogie et à la communication, experts en analyse de pratiques

Cette formation est aussi disponible...

 Sur-mesure



OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Être capable d'identifier les situations difficiles avec le patient dans le quotidien professionnel
- Pouvoir identifier les mécanismes induisant l'agressivité dans la relation soignant-soigné
- Comprendre les fondements de la communication et savoir identifier les clés de la genèse des conflits
- Comprendre et repérer les situations potentiellement traumatisantes pour les patients et leurs proches
- Savoir désamorcer les situations potentiellement dangereuses et se protéger

DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

INTRODUCTION

- Objectif et définitions

GÉRER LES SITUATIONS DIFFICILES AVEC UN PATIENT

- La déclaration des violences et incivilités : le rapport annuel de l'ONVS
- Le guide de l'Observatoire National des Violences en Santé
- Situations de stress et situations potentiellement traumatisantes :
 - Spécificité
 - Symptomatologie
 - Prise en charge
 - Les besoins du patient
 - Les besoins des proches
- Gestion de la situation de crise :
 - La réaction à l'annonce du deuil ou d'un diagnostic
 - Les étapes pour le patient
 - Les étapes pour la famille

RÉAGIR FACE À LA COLÈRE, L'AGRESSIVITÉ OU LA VIOLENCE D'UN PATIENT

- Gérer l'agressivité :
 - Genèse de l'agressivité
 - Manifestations
 - Évaluation et conduite à tenir
- Gérer la violence :
 - Degrés et typologie de la violence
 - Réactions à éviter et conduites à tenir
- Comprendre ses propres réactions émotionnelles :
 - Les émotions
 - L'apport des neurosciences pour comprendre
 - Les bases pour une compétence émotionnelle

DÉMARCHE PÉDAGOGIQUE

- Diaporama d'animation
- Jeux de rôle, discussions, échanges
- Livret pédagogique reprenant l'ensemble du contenu de la formation, remis à chaque participant

ÉVALUATION ET TRAÇABILITÉ

- Attestation de formation avec auto-évaluation sur objectifs pédagogiques personnels
- Feuille d'émargement des participants

- Désamorcer la violence et l'agressivité :

- 5 objectifs à mettre en place
- Les facteurs de stress pour les soignants

SAVOIR BIEN COMMUNIQUER AVEC LE PATIENT

(Travail à partir de discussions et de jeux de rôles)

- Instauration d'une dynamique de négociation
- Savoir identifier et désamorcer un conflit
- La communication verbale, non verbale et para-verbale
- Schéma d'une communication adaptée
- Conduites à adopter et à éviter pour une bonne communication

DÉVELOPPER UNE POSTURE RÉFLEXIVE

- L'Analyse des Pratiques Professionnelles (APP) facteurs de cohésion et d'efficacité pour l'équipe
- Comprendre et utiliser l'Analyse des Pratiques Professionnelles
- Les objectifs et le contexte
- Les étapes

LA PROTECTION DU SOIGNANT

- Le moi professionnel
- L'usure de la compassion
- Le moi personnel
- Le burn-out
- Des outils pour aider le professionnel à se protéger

Autres formations

- ▶ Gérer son équilibre émotionnel par la sophrologie
- ▶ Prévention et prise en charge du burn-out
- ▶ La gestion des conflits par les cadres
- ▶ L'accueil du patient et les enjeux pour les établissements de santé