

## ACCUEIL DU PATIENT ET DES PROCHES

DURÉE 2 jours PRIX INTER 600 € ht PARIS 14-15 janv. / 9-10 sept. 2021 INTRA Sur site

ACC006

OBJECTIFS	PROGRAMME PÉDAGOGIQUE		
<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Prendre conscience de l'importance de l'accueil</li> <li>&gt; Maîtriser les techniques de base de la communication</li> <li>&gt; Mieux se connaître pour mieux accueillir et pour créer un climat positif</li> <li>&gt; Gérer les situations d'accueil difficiles et faire face à l'agressivité</li> <li>&gt; Capitaliser sur ses points forts pour gagner en efficacité et en confort</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; L'accueil                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Enjeux de l'accueil • Qualités pour bien accueillir • Aspects organisationnels facilitant l'accueil</li> <li>• Favoriser la coopération entre les différents services</li> </ul> </li> <li>&gt; Les principes de base de la communication                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Schéma de la communication • Verbal et non-verbal • Écoute active • Différentes attitudes face à autrui, empathie</li> </ul> </li> <li>&gt; L'entretien d'accueil ou de demande de renseignement                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Phases clés • Langage positif • Relation de confiance • Compréhension des besoins</li> </ul> </li> <li>&gt; Connaissance de soi et qualité de l'accueil                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• « États du moi » du personnel d'accueil • Besoin de reconnaissance • Bilan individuel</li> </ul> </li> <li>&gt; Faire face à l'agressivité et la désamorcer                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Règles de base • Techniques de communication • Garder son calme grâce à la maîtrise de la respiration</li> </ul> </li> <li>&gt; Construction par chaque participant d'un objectif individuel de progrès</li> </ul> <p><b>ATELIERS PRATIQUES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Mise à plat des représentations : travail en sous-groupe et synthèse de l'animateur</li> <li>&gt; Jeux de rôle sur des situations d'accueil « normales » ou « conflictuelles »</li> <li>&gt; Analyse de cas difficiles proposés par les participants et recherche collective de solutions</li> <li>&gt; Initiation à la relaxation minute</li> <li>&gt; Bilan en binôme sur les points forts et axes de progrès</li> </ul>		
MOYENS PÉDAGOGIQUES	PUBLIC CONCERNÉ	INTERVENANTS	RESPONSABLE PÉDAGOGIQUE
<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Analyse transactionnelle, communication</li> <li>&gt; Exercices de découverte et d'intégration des techniques proposées</li> <li>&gt; Étude de cas concrets et jeux de rôle</li> <li>&gt; Évaluation pré et post-formation</li> </ul>	Toute personne amenée à accueillir les patients et leurs proches (premier accueil ou accueil dans un service)	Cadres de santé, formateurs spécialisés en communication interpersonnelle et en développement personnel	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; <b>Djalali BELGHAOUTI</b> Cadre paramédical, DMU de Psychiatrie-Addictologie, APHP Centre Universitaire de Paris</li> </ul>

## LA RELATION SOIGNANT/SOIGNÉ : INSTAURER UNE RELATION DE PARTENARIAT

DURÉE 3 jours PRIX INTER 900 € ht PARIS 3 au 5 mars / 13 au 15 oct. 2021 INTRA Sur site

ACC008

OBJECTIFS	PROGRAMME PÉDAGOGIQUE		
<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Repréciser le cadre législatif</li> <li>&gt; Définir la relation soignant/soigné</li> <li>&gt; Identifier les forces en présence dans la relation soignant/soigné</li> <li>&gt; Appréhender et mesurer en conscience de l'asymétrie de cette relation particulière</li> <li>&gt; Développer des compétences relationnelles</li> <li>&gt; Adopter un comportement assertif pour construire une relation de partenariat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Cadre législatif                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Du soignant : en tant que professionnel/en tant que personne</li> <li>• Du soigné : en tant que soigné/en tant que personne</li> </ul> </li> <li>&gt; Asymétrie de la relation : différents types et particularités de la relation</li> <li>&gt; Forces en présence                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mécanismes de défense du soignant/du soigné</li> <li>• Poids des croyances</li> <li>• Reconnaissance des valeurs</li> <li>• Dimension émotionnelle</li> <li>• Étapes du travail de deuil</li> </ul> </li> <li>&gt; Développer son intelligence émotionnelle : identification et gestion des émotions ; réponse comportementale aux émotions primaires</li> <li>&gt; S'approprier les règles d'or d'une communication efficace : circuit de la communication ; écoute active ; techniques de questionnement ; reformulation ; canaux sensoriels (VAKOG)</li> <li>&gt; Construire une relation gagnant/gagnant                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Positions de vie</li> <li>• Comportements passifs, agressifs ou manipulations</li> <li>• Besoins fondamentaux de l'être humain</li> <li>• Signes de reconnaissance</li> <li>• Objectif et contrat</li> <li>• Assertivité et méthode DESC</li> <li>• Donner du sens</li> <li>• Gérer les conflits dans un contexte de soins</li> </ul> </li> </ul>		
MOYENS PÉDAGOGIQUES	PUBLIC CONCERNÉ	INTERVENANTS	RESPONSABLE PÉDAGOGIQUE
<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Apports théoriques</li> <li>&gt; Exercice de découverte et d'intégration</li> <li>&gt; Jeux de communication</li> <li>&gt; Mise en situation, jeux de rôle</li> <li>&gt; Évaluation pré et post-formation</li> </ul>	Tout soignant amené à négocier avec le patient sa prise en charge thérapeutique	Formateur consultant en communication et développement personnel spécialisé dans l'environnement de la santé	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; <b>Nathalie GOUET</b> Consultante en communication et développement personnel spécialisée dans la santé</li> </ul>

152  
153