

ACCUEIL DU PATIENT ET DES PROCHES

DURÉE 2 jours PRIX INTER 590 € ht PARIS 10-11 janv / 11-12 sept 2019 INTRA Sur site

ACC006

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

LES +

Pédagogie très participative s'appuyant tant sur l'expérience des stagiaires que sur les connaissances du formateur.

144
145

LA RELATION SOIGNANT/SOIGNÉ : INSTAURER UNE RELATION DE PARTENARIAT

DURÉE 3 jours PRIX INTER 885 € ht PARIS 5 au 7 mars / 18 au 20 juin / 15 au 17 oct 2019 INTRA Sur site

ACC008

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