

Accueil et communication avec le patient, gestion de l'agressivité

Ce programme vise à :

- Développer la notion patient / client et améliorer la qualité des relations entre les professionnels et les personnes accueillies
- Etre capable de prévenir ou de gérer les conflits quotidiens afin de mettre en place des solutions satisfaisantes
- Développer la conduite de « l'accueil » afin d'assurer et maintenir une image positive de l'établissement et de ses services.

CATÉGORIE PROFESSIONNELLE

- Tout personnel en contact permanent ou occasionnel avec le public : Agents d'accueil – Agents de standard – Agents de bureau.
- Paramédicaux
 - > Aide-soignant
 - > Auxiliaire de puériculture
 - > Masseur-kinésithérapeute
 - > Puéricultrice Diplômée d'Etat
 - > Infirmiers
 - * Infirmier Diplômé d'Etat (IDE)
 - * Infirmier Anesthésiste Diplômé d'Etat (IADE)
 - * Infirmier de Bloc Opératoire Diplômé d'Etat (IBODE)

CONCEPTEUR – FORMATEUR

Spécialiste en communication et négociation

MÉTHODE – MODE D'EXERCICE DU PARTICIPANT



**PRENDRE SOIN
DE VOTRE
AVENIR**

Parc de l'innovation, 183 rue de Menin
59520 Marquette-lez-Lille
Tél.: 03.20.91.79.79

Accueil et communication avec le patient, gestion de l'agressivité

Méthode cognitive démonstrative et active

Mode d'Exercice du Participant : Formation présentielle

> Un support de formation est remis à chaque participant.

CONTENU CONFORME AUX EXIGENCES DPC

Etape 1 : ÉVALUATION DES PRATIQUES PROFESSIONNELLES :

Elle sera réalisée avant la formation à l'aide de notre guide « Mon DPC avec l'afpc » partie 1 : questionnaire relatif aux attentes de chaque participant en lien avec les objectifs du programme et ses pratiques professionnelles.

Etape 2 : ACQUISITION ET PERFECTIONNEMENT DES CONNAISSANCES

> Accueillir

- Le mécanisme de la communication
- Les niveaux de communication
- La précision
- Les inférences
- La mémorisation
- Les langages
- L'écoute
- Les transferts d'information
- Sélection des informations à transférer
- Méthode de transfert, l'échange
- La validation des informations communiquées
- Le questionnement
- L'écoute active



Accueil et communication avec le patient, gestion de l'agressivité

- L'analyse de l'information
- La dialectique
- La chaîne argumentaire
- L'argument, son utilité, sa force
- Les objections et les traitements
- Analyse d'efficacité
- Les cultures
- Éléments constitutifs
- Les interdits
- Traitement des différences

> L'accueil physique

- Le poste de travail
- Organisation pratique du poste
- Message reçu par le visiteur
- La communication non verbale
- Perception / émission
- Posture
- Gestes d'appui
- Gestes d'écoute

> L'accueil téléphonique

- La présentation
- Particularités du son téléphonique
- Ambiance de clarté



Accueil et communication avec le patient, gestion de l'agressivité

- Les codes téléphoniques
- Usages et règles
- Communications difficiles

> La gestion des conflits

- L'émotion
- Comportements
- Tactiques déloyales
- Stratégies déloyales
- Manipulations
- L'apaisement
- Théorie des Jeux
- Méthodes

Etape 3 : ÉVALUATION DES ACQUIS DE LA FORMATION permettant la mise en place et le suivi d'actions d'amélioration

Chercher à faire évoluer des comportements ne permet pas un contrôle simple, les indicateurs ne peuvent pas être « objectifs » et directement quantifiables.

Le résultat de la formation se constate par une plus grande maturité dans l'approche des situations difficiles et par la disparition des réticences indiquées plus haut.

A l'issue de la formation, des évaluations des acquis de la formation (Article L.6353-1 du CDT) et de la satisfaction seront réalisées par le formateur. Le prestataire délivrera au stagiaire une attestation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation.

