

Développer la relation aux patients et à leurs familles



Objectif

Améliorer sa posture professionnelle vis-à-vis du patient et de sa famille et adopter une posture adaptée pour éviter les conflits et gérer les situations d'agressivité.

Modalité pédagogique — PRÉSENTIEL ou CLASSE VIRTUELLE

— EN RÉSUMÉ

La formation "Développer la relation aux patients et à leurs familles" est destinée aux professionnels d'établissements sanitaires qui souhaitent améliorer leur posture et communication verbale et non verbale auprès des patients et de leur famille. Ils obtiendront les clés pour faciliter les échanges, désamorcer les tensions et conflits et favoriser la nécessaire prise de recul face aux situations de crises (au sein des services des urgences mais également dans tous les pôles de l'établissement).

Cette formation est indispensable dans le cadre d'une démarche QVT pour favoriser un climat plus serein dans l'équipe et améliorer la qualité de la relation aux usagers et à leurs familles.

— COMPÉTENCES VISÉES

- Identifier les mécanismes à l'œuvre dans les relations à soi et à l'autre.
- Mettre en place une communication bienveillante et assertive.
- Acquérir une posture pour faire face aux besoins des usagers et de leurs familles.
- Désamorcer les conflits avec les usagers.
- Faire face à l'agressivité des familles avec la méthode du cadrage.

— PÉDAGOGIE

Recueil des attentes pré-formation. Pédagogie ludique et applicative, expérimentations pratiques à partir de cas concrets, travaux de groupe, simulation par jeux de rôles, applications.

60 % pratique 40 % théorique.

FORMATION



Qualifiante

— 21 heures

soit 3 jours de formation

Référence —

RELSOIG

PRÉREQUIS

Aucun.

PUBLIC

Tout professionnel en relation avec l'utilisateur et sa famille.

DÉROULÉ DE LA FORMATION

En distanciel avec intersession de 15 jours entre le 2^{ème} et 3^{ème} jour.

ORGANISATION

De 4 à 10 stagiaires.

INTERVENANTS

Formateurs et coachs en relation communication et en management relationnel et situationnel spécialisés en formation en secteur sanitaire et social.

ÉVALUATION

Évaluation formative et questionnaire d'entrée et de sortie de formation pour validation des compétences acquises. Délivrance d'une attestation de fin de formation et d'un certificat de réalisation. Évaluation à chaud et à froid.

Le programme

1 Identifier les mécanismes de la relation à soi et à l'autre

- La relation de soi à soi et de soi à l'autre.
- Les 4 modes de dialogue à l'autre.
- Mon interlocuteur ne fonctionne, ne pense, ne comprend et ne communique pas comme moi.
- Les conditions et le fonctionnement d'une bonne connexion.
- Différencier la relation authentique des jeux psychologiques.

2 Mettre en place une communication bienveillante et assertive

- Reconnaître les symptômes d'une mauvaise qualité relationnelle.
- Clarifier son intention pour créer une relation "gagnant/gagnant".
- Assurer une présence alignée dans la relation.

- S'exprimer avec des faits neutres sans jugements, comparaisons, reproches et toxiques.
- Clarifier ses ressentis et besoins pour les partager et être à l'écoute de ceux des autres.
- Élaborer des demandes négociables et ouvertes.

3 Acquérir une posture pour faire face aux usagers et à leurs familles

- Prendre conscience de soi : développer ses atouts et souligner ses points de vigilance.
- Adopter les comportements appropriés et bannir les attitudes à risques.
- Gérer ses émotions et rester assertif.

4 Désamorcer les conflits avec les usagers

- Mettre en lumière les jeux psychologiques.
- Les stratégies des acteurs du conflit : devoir ou pouvoir ?

- Questionner efficacement les usagers pour sortir des interprétations.
- Identifier sa marge d'intervention pour manager le conflit.
- Se positionner avec ouverture pour ancrer la confiance.
- Utiliser la projection pour agir et communiquer avec efficacité

5 Faire face à l'agressivité des familles avec la méthode du cadrage

- Évaluer le niveau d'agressivité et l'état interne de l'agresseur.
- Désamorcer l'agressivité et faire chuter la tension.
- Se protéger : accueillir l'agresseur dans un environnement adapté.
- Se positionner avec justesse et proactivité face à l'agression.