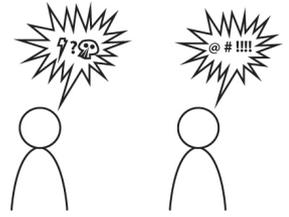




Prévenir et gérer les incivilités à l'Hôpital



14h INTRA (modulables) - Tarif : nous consulter

Public : Tout professionnel

Prérequis : Aucun

Méthode

Formation présentielle.
Méthodes interactives.
Échanges et partages d'expériences.
Apports théoriques.
Analyse des pratiques.

Sanction de l'action

Attestation de compétences.

Modalités d'évaluation

Le bénéficiaire :

- prend connaissance de son niveau d'acquisition lors de la remise de son attestation de compétences.
- évalue à chaud / puis à froid l'action de formation.

L'entreprise bénéficiaire recevra un questionnaire pour évaluer l'impact de cette action.

Intervenant

Formateur SIFAM, professionnel de santé.

Délais d'accès

Entre trois jours et cinq semaines en fonction des pièces à fournir (nous consulter)

Accessibilité

Si vous êtes en situation de handicap, contactez notre référent :

inscriptions@sifam-formations.fr.

Un accompagnement sera mis en place.

Objectifs

- Comprendre les mécanismes, repérer et analyser les différentes formes d'incivilités.
- Développer des modes relationnels adaptés.
- Apprendre à se protéger face aux incivilités.

Contenu

Prise de contact : accueil, présentation de la session, recueil des attentes du groupe.

Exercices pratiques et échanges - études de cas et mises en situation :

- les différentes phases du conflit oral,
- les incivilités (envers le personnel, entre patients),
- les différents modes de communication,
- les comportements et attitudes pour faire face à la situation (techniques et outils),
- gestion du stress (maîtriser les émotions, s'apaiser soi-même pour ne pas agresser en retour, exercices de respiration),
- stratégies de prévention (pistes de solutions environnementales, problématiques spécifiques des services des urgences, travail d'équipe, processus de réponses et d'intervention).

Notions théoriques :

- définition des incivilités,
- types - étapes et niveaux d'incivilités,
- facteurs déclencheurs,
- lieux et situations générants les incivilités.

Synthèse.