



Prévenir et gérer les incivilités en Situation d'Accueil

14h INTRA (modulables) - Tarif : nous consulter

Public : Tout public

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, expert en Self Sauvegarde Compatible en Milieu Soignant.

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.
- Anticiper, gérer et réguler les tensions.
- 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 (étapes des tensions, attitudes corporelles : langage des gestes et micro expressions),
- les différents modes de communication,
- comportements et attitudes pour faire face à la situation (techniques et outils),
- gestion du stress,
- stratégies de prévention (pistes de solutions environnementales, travail d'équipe),
- processus de réponses et d'intervention.

Notions théoriques :

- définition des incivilités,
- types : étapes et niveaux,
- facteurs déclencheurs,
- lieux et situations générant les incivilités.

Synthèse.