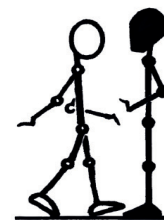




Prévention et gestion des incivilités



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 les situations difficiles et analyser les différentes formes d'incivilités.
- Développer des modes relationnels et des attitudes adaptées.
- 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 incivilités,
- les différents modes de communication,
- les techniques de désescalade,
- 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),
- manifestations des émotions.

Notions théoriques :

- définition, formes et niveaux d'incivilités,
- facteurs déclencheurs,
- lieux et situations générants les incivilités,
- communication.

Synthèse.