

Gérer les conflits et faire face à l'agressivité en situation d'accueil dans le milieu médical

Objectifs

Cette formation vise à fournir aux secrétaires médicales des outils pratiques et des techniques pour mieux gérer les situations de conflits et d'agressivité, en tenant compte des interactions et des dynamiques systémiques :

- Comprendre l'importance de la gestion du stress et du conflit dans le contexte médical à travers une approche systémique
- Apprendre des techniques pour prendre du recul face à des situations tendues
- Développer des compétences en communication pour désamorcer les conflits avec les patients
- Permettre à chaque professionnel d'interroger et mieux situer sa pratique
- Développer son écoute active en cabinet médical
- Apprendre à gérer l'agressivité des patients et les bonnes attitudes à adopter
- Comprendre les origines et les conséquences du conflit
- Se connaître et identifier la position de son interlocuteur pour résoudre le conflit
- Anticiper le conflit
- Désamorcer le conflit

Contenu

Jour1 : MATIN

LES SITUATIONS CONFLICTUELLES ET L'AGRESSIVITE DES PATIENTS

- Repérer les facteurs déclenchants pour les patients (douleur, peur, frustration, organisation du service...) et leur relation au système de santé
- Comprendre les différents aspects de l'agressivité (physique, émotionnel et mental)
- Décoder les causes avec une analyse systémique (interactions entre les individus et leur environnement).
- Discussion autour d'exemples concrets rencontrés par les participants (organisation du service, relations interpersonnelles, identifier les situations difficiles...)
- Comprendre les stratégies des acteurs, la notion de contrainte et de pouvoir.
- Sortir du conflit en position gagnant/gagnant

Jour 1 : APRES-MIDI

APPRENDRE A GERER L'AGRESSIVITE DES PATIENTS ET LES BONNES ATTITUDES A ADOPTER

- Observer et analyser les messages non verbaux
- Identifier les situations difficiles (signes avant-coureurs d'une escalade...)
- Développer son assertivité dans la gestion des conflits et orienter les demandes
- Appréhender les techniques pour désamorcer l'agressivité : Reformulation, empathie et écoute active, optimiser les temps d'attente, discours posé et rassurant, en prenant en compte les interactions et les rôles au sein du système de santé
- Échange sur des expériences vécues par les participants et partage de bonnes pratiques, avec une réflexion sur les interactions systémiques (réactions en chaîne, soutien mutuel)

PLAN DE SUIVI ET RESSOURCES

- Chaque participant crée son propre plan d'action

Gérer les conflits et faire face à l'agressivité en situation d'accueil dans le milieu médical

Approche pédagogique

Une formation en présentiel de 1 jour s'appuyant sur les besoins détectés et les attentes exprimées en amont, afin que chacun se sente entendu, en favorisant la synergie entre les participants, à partir des expériences de chaque participant.

- des mises en situations individuelles analysées pour une prise de conscience de ses talents et points d'amélioration. Des jeux de rôle afin que chacun expérimente la méthode, les techniques et les comportements abordés,
- des travaux individuels, en binômes ou sous groupes pour réfléchir et partager les points de vue, les connaissances, les outils.

Des apports clairs, concrets et personnalisés de l'intervenante, pour acquérir une méthode claire et structurée d'intervention.

Rédaction de documents et supports écrits reprenant les apports pédagogiques.

Public

Professionnel intervenant en cabinet médical (professionnels de santé, secrétaires médicales...)

Effectif : 4 stagiaires mini 10 stagiaires maxi
Délai d'accès : 3 semaines avant le démarrage de la formation

Modalités d'évaluation

Evaluation

En amont :

- un entretien téléphonique individuel de 30 mn ou un questionnaire pour évaluer le niveau de connaissances, définir les attentes des participants et les objectifs à atteindre

Pendant la formation :

- des exercices pratiques réalisés par l'apprenant.

A la fin de la formation :

- évaluation sommative.

Au terme de la session :

- une évaluation à chaud pour le(s) apprenant(s) un entretien téléphonique à l'initiative du salarié 3 à 6 mois après la formation (ou une évaluation à froid pour le Manager (N+1) du/des stagiaire

Attestation de formation

Pré- requis

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis

Intervenant

Consultant en communication et management systémique

Durée

1 jour (7h)
Selon diagnostic

Référence

GEST-AGR-MEDICAL001
Présentiel
Groupe