

Personnels hospitaliers GERER LES SITUATIONS CONFLICTUELLES AVEC LE PATIENT ET SES PROCHES

Domaine Pro
COMMUNICATION



OBJECTIFS DE LA FORMATION

Objectif général : Faire face aux situations d'agressivité dans le contexte professionnel.

A l'issue de la formation vous serez capable de :

- Identifier les situations et comportements générateurs de conflits
- Analyser ces situations conflictuelles de façon à les anticiper
- Vous affirmer dans votre fonction professionnelle dans ces situations

Vous aurez pris du recul sur des situations concrètes de la vie professionnelle et acquis des outils pour faire face à l'agressivité du public. Un focus sera effectué sur les spécificités de l'accueil des familles en période « COVID-19 ».

PUBLIC CONCERNE

Personnels hospitaliers

PRE-REQUIS

- Avoir suivi une formation en gestion du stress serait un plus.

DUREE

14 heures réparties en 2 journées de préférence espacées d'une semaine.

CONTACT

commercial@cneap.fr

04 74 59 79 79

DATES ET MODALITES D'ORGANISATION

- Modalités : Formation collective intra-entreprise
- Dates : A convenir avec vos services
- Horaires : 9h00-12h30 / 13h30-17h00

LIEU DE LA FORMATION

Différents lieux possibles

- Dans nos locaux à Châbons (proche Colombe, Burcin, Biol, Val-de-Virieu)
- Dans nos locaux Saint Jean de Bournay (proche Bourgoin-Jallieu, Diémoz, Moidieu-Détourbe, Lieudieu)
- Dans vos locaux

MODALITES ET DELAIS D'ACCES

Modalités d'inscription

- Après signature du devis et de la convention de formation
- Délais de mise en œuvre : 3 semaines

Effectif

Entre 6 et 10 personnes

Personnels hospitaliers GERER LES SITUATIONS CONFLICTUELLES AVEC LE PATIENT ET SES PROCHES

METHODES MOBILISEES

Le formateur s'attachera à alterner les apports théoriques et les exercices pratiques (simulations, jeux de rôles).

Il utilisera des techniques issues de la PNL (Programmation Neuro-Linguistique) et de la sophrologie permettant de mieux gérer l'agressivité et d'améliorer la qualité de communication.

Le contenu de la formation sera adapté au recueil d'attentes et situations concrètes proposées par les participants en amont de la formation.

MODALITES D'EVALUATION

- Quiz de positionnement en début de formation
- En fin de formation, une évaluation des compétences sera effectuée à partir des situations pratiques réalisées.
- Attestation d'acquis et attestation de formation remises en fin de formation.

PROFIL DES INTERVENANTS

Formateur(trice) spécialisé(e) dans la communication inter-personnelle et les situations de gestion des conflits (Consultant-Coach, Praticien PNL et/ou Praticien en relation d'aide).

CONTENUS DE LA FORMATION

La gestion des conflits

- Les différentes formes de conflits et de violences : les types d'agressivité, la non-communication
- Les éléments du cadre de la communication (confiance, sécurité, alliance...) et ses limites
- Les outils de la Communication Non Violente (CNV), le langage non-verbal
- Mieux se connaître pour mieux gérer les tensions : l'accueil et le traitement de la demande du patient, les émotions désagréables et leur contexte, la mise en place de stratégies d'adaptation

La personne aidée, le proche et le professionnel

- La place de chacun et la négociation
- L'analyse des situations conflictuelles

La prévention des conflits en situation professionnelle

- L'identification des causes
- Le repérage des points de vigilance dans une situation

EVALUATIONS CERTIFICATIVES / SESSION D'EXAMEN

Aucune épreuve

Personnels hospitaliers GERER LES SITUATIONS CONFLICTUELLES AVEC LE PATIENT ET SES PROCHES

EQUIPEMENTS / ACCES

Saint-Jean de Bournay / Vallon Bonnevaux

- **Matériel et équipements :**

Salles standard équipées d'ordinateur et de vidéoprojecteur

Salle de puériculture avec 8 postes fixes équipés ; salle entretien des locaux et du linge équipée (balais trapèzes, balayage humide, etc.) ; cuisine pédagogique avec 8 postes équipés (cuisinière, four, matériel de cuisson) ; salle informatique.

- **Stationnement / Accès par transports :**

Plusieurs parkings à proximité, le plus proche étant accessible par la rue Jeanne d'Arc.

Transports en commun : lignes régulières Transisère : en provenance de Bourgoin-Jallieu (2090), Villefontaine (VFT02), Vienne (2900), Lyon (2960)

- **Accessibilité des locaux :** Oui partielle

Totalement accessibles : Salle de restauration, Bâtiment plateaux techniques. (Un poste pour les Personnes à Mobilité Réduite prévu par plateau technique), 2 places de stationnements PMR à l'intérieur de l'établissement.

Partiellement accessibles : Salles de formation (à l'étage et en rez-de-chaussée).

Autres : Bandes de guidage au sol pour les personnes déficientes visuelles

- **Restauration sur place** (7,90 euros le repas), plusieurs possibilités de snacking aux alentours

- **Hébergement :** Oui

Châbons / Vallon Bonnevaux

- **Matériel et équipements :**

Salles standard équipées d'ordinateur et de vidéoprojecteur

Salle de puériculture avec 2 postes fixes équipés + 3 postes mobiles ; salle entretien des locaux et du linge équipée (balais trapèzes, balayage humide, etc.) ; cuisine pédagogique avec 8 postes équipés (cuisinière, four, matériel de cuisson) ; salle informatique.

- **Stationnement / Accès par transports :**

Plusieurs parkings à proximité, devant l'établissement. Transports en commun : Gare SNCF à 15 minutes à pieds.

- **Accessibilité P.M.R. des locaux :** Oui partielle

Totalement accessibles : Salle de restauration, Bâtiment plateaux techniques. (Un poste pour les Personnes à Mobilité Réduite prévu par plateau technique), 2 places de stationnements PMR à l'intérieur de l'établissement

Partiellement accessibles : Salles de formation (à l'étage et en rez-de-chaussée).

- **Restauration sur place** (7,90 euros le repas), boulangerie et épicerie au centre village.

- **Hébergement :** Oui

Au sein de votre collectivité ou de votre entreprise



Vous êtes en situation de handicap ?

Vous pouvez avoir besoin d'aménagements spécifiques ou d'une aide adaptée.

Afin de vous accueillir dans les meilleures conditions et de nous assurer que les moyens de la formation peuvent être adaptés à vos besoins spécifiques, Vallon Bonnevaux vous propose de contacter Mme PASSOT, référente H+, au 04 74 59 79 79 ou par mail laurence.passot@cneap.fr

Personnels hospitaliers GERER LES SITUATIONS CONFLICTUELLES AVEC LE PATIENT ET SES PROCHES

DEBOUCHES APRES LA FORMATION

Suites de parcours possibles / Passerelles

- Cette formation peut être complétée par un module « relaxation par la voix et le toucher » de 3 à 10 demi-journées

MODALITES FINANCIERES

- Coût de la formation prise en charge par l'entreprise : 100 euros / jour + 10 euros de frais de dossier ou d'adhésion

REFERENCES

% de satisfaction sur les 3 dernières années

	2021-2022	2020-2021	2019-2020
Taux de réussite globaux			
CAP Accompagnant Educatif Petite Enfance	96%	100%	91%
CAPa Jardinier Paysagiste	78%	100%	91%
CAPa Service Aux Personnes / Vente en Espace Rural	100%	90%	100%
Bac Pro Service Aux Personnes et Animation du Territoire	100%	93%	95%
Insertion professionnelle CAP AEPE (enquête réalisée 6 mois après la fin de la formation)	Enquête à venir en janvier 2023	93,8	96%
Satisfaction globale Apprenants Formations Continues Courtes	93,4% (744 enquêtes recueillies)	89% (703 enquêtes recueillies)	94,2% (324 enquêtes recueillies)
Employeurs Formation Continue (Satisfaits - Très satisfaits)	92,20% (4 enquêtes recueillies)	80% (30 enquêtes recueillies)	100% (4 enquêtes recueillies)

LES + DE LA FORMATION

Un entretien vous sera systématiquement proposé, en plus des recueils d'attentes des participants, pour évaluer vos besoins et préciser les objectifs opérationnels propres à votre situation.