

## **PROGRAMME DE FORMATION** **OUTILS DE COMMUNICATION ET GESTION DES SITUATIONS DIFFICILES**

MAJ 04/05/2024

### **Objectifs :**

- ❖ *Décrire les principes de base de la communication*
- ❖ *Citer les différents facteurs influençant la communication*
- ❖ *Pouvoir identifier les mécanismes induisant l'agressivité dans la relation soignant-soigné*
- ❖ *Être capable d'analyser les canaux de communication en contexte traumatique et d'optimiser la relation soignant-soigné*
- ❖ *Savoir désamorcer les situations potentiellement dangereuses*
- ❖ *Décrire les mécanismes physiologiques et neurophysiologiques du stress*

### **Programme :**

#### **Séquence 1 : S'approprier les principes de base de la communication**

- ❖ *Comprendre le schéma de la communication*
- ❖ *Identifier les facteurs personnels d'une bonne communication*
- ❖ *Les difficultés relationnelles*
- ❖ *Communication verbale et non verbale, écoute, observation et toucher*
- ❖ *Reconnaître son canal de communication*
- ❖ *Apprendre à observer sans juger ni interpréter*
- ❖ *Communication en milieu professionnel*

#### **Séquence 2 : Connaissance de nos mécanismes de défense et d'adaptation**

- ❖ *Les processus en jeu : mécanismes de défense, stress et adaptation*
- ❖ *Gérer les situations difficiles avec un patient*
- ❖ *Situations de stress et situations potentiellement traumatisantes*
- ❖ *Place et difficultés de l'expression des émotions dans le processus interrelationnel*
- ❖ *Rôle des croyances et valeurs*
- ❖ *Savoir exprimer ses besoins*

#### **Séquence 3 : Identification de nos ressources (mentales et physiques)**

- ❖ *Du prévisible à l'imprévu : gestion de la situation de crise*
- ❖ *Réagir face à la colère, l'agressivité ou la violence d'un patient*
- ❖ *Gérer l'agressivité / Gérer la violence / Comprendre ses propres réactions émotionnelles*
- ❖ *Savoir bien communiquer avec le patient*
- ❖ *Acquérir des techniques pour une communication authentique et bienveillante*
- ❖ *Faire face et self contrôle*
- ❖ *Instauration d'une dynamique de négociation*
- ❖ *Conduites à adopter et à éviter pour une bonne communication*
- ❖ *Acquérir une méthodologie pour fixer des objectifs concrets*
- ❖ *Être en mesure de retrouver les informations omises par son interlocuteur*
- ❖ *Repérer les généralisations limitant la transmission d'informations factuelles et concrètes*
- ❖ *Mieux maîtriser son stress et sa respiration*



**Durée :**

**Prix :** 800,00 €

**Public :** Tout professionnel

**Prérequis :** Tout professionnel

**Moyens pédagogiques :**

- ❖ La formation se réalisera dans des locaux mis à disposition sur site. Une salle aménagée pour accueillir l'ensemble des participants et le formateur, sera mise à disposition à la date prévue.
- ❖ L'ensemble du matériel pédagogique est fourni par le prestataire de formation (matériel de projection, supports pédagogiques, et documents pour les stagiaires...).
- ❖ Un certificat de réalisation ou une attestation DPC, avec la validation des objectifs sera délivré.e à chaque participant.

Le référent handicap est à votre disposition pour organiser la compensation du handicap en cas de contraintes.

**Méthode pédagogique :**

- ❖ Active et participative.
- ❖ Travaux de recherche et de construction de connaissances et d'outils en groupes partant de la fonction, des connaissances et l'expérience professionnelle des stagiaires.
- ❖ Analyse de situations professionnelles.
- ❖ Contextualisation-décontextualisation-recontextualisation (en lien avec des situations cliniques au sein de l'établissement).
- ❖ Auto évaluation, évaluation individuelle réflexive et collective.

**Modalités de suivi :**

En début de formation : Un Questionnaire préformation permettra au formateur d'apprécier les connaissances des participants. Ces informations seront un des éléments de référence pour la réalisation du bilan de fin de formation.

En cours de formation : Le formateur procède à des évaluations, en fin de modules, afin de vérifier la progression et la satisfaction du groupe.

Bilan de fin de formation : Un Questionnaire post formation permettra au formateur d'établir un bilan de fin de formation.

Par ailleurs, une évaluation générale de la qualité de notre prestation sera faite en présence du formateur, et dans la mesure de leur disponibilité, d'un cadre de l'établissement ou du directeur des soins. Ce bilan a pour objet de recueillir le niveau de satisfaction des participants.

Un certificat de réalisation ou une attestation DPC, avec la validation des objectifs sera délivré.e à chaque participant.

**Validation :** Un certificat de réalisation ou une attestation DPC, avec la validation des objectifs sera délivré.e à chaque participant.



ORGANISME DE FORMATION AU SERVICE DE LA PERFORMANCE DES  
PROFESSIONNELS DE SANTÉ

### Nos formateurs :

#### Responsable pédagogique et Référente handicap :

Mme Laurie COURATIN – Responsable Centre de Formation – Ingénieure de formation et.

Rédaction en 2015 d'un Mémoire de recherche portant sur « l'accompagnement pour l'autonomisation et pour l'emploi des personnes en situation de handicap ».

Le référent handicap est à votre disposition pour organiser la compensation du handicap en cas de contrainte à l'adresse suivante : [cadre@sauveperformance.fr](mailto:cadre@sauveperformance.fr)