

GÉRER LES TENSIONS ET SITUATIONS DIFFICILES EN MILIEU HOSPITALIER

4 jours (à titre indicatif)

AGIR AVEC BIENVEILLANCE ET EFFICACITÉ DANS SA PRATIQUE QUOTIDIENNE

Depuis la publication du rapport du Médiateur de la République sur les tensions vécues en milieu hospitalier, on sait que malgré sa mission de service public, l'Hôpital n'est en rien préservé des débordements de la société. A l'ère post-COVID, les agressions verbales et physiques de la part des patients, accompagnants ou visiteurs, les comportements de menace ou de chantage sont régulières. Autre aspect des relations difficiles en milieu hospitalier : les tensions qui peuvent apparaître entre collaborateurs ou équipes. Constituée de 2 modules complémentaires, cette formation intra spécifique vous aidera à prévenir ou faire face à ces deux risques

PROGRAMME INDICATIF DE LA FORMATION INTRA

Les deux modules peuvent être effectués indépendamment l'un de l'autre

MODULE 1 / LES SITUATIONS DE TENSION EN MILIEU HOSPITALIER : 2 JOURS

IDENTIFIER LES SITUATIONS DIFFICILES RAPIDEMENT ET AGIR

- › Mieux décrypter son interlocuteur et ses réactions
- › Définir le déclenchement des émotions et gérer leurs conséquences

Test autodiagnostic sur ses propres niveaux réactionnels

Ateliers sur des extraits vidéos

ADAPTER SON POSITIONNEMENT PERSONNEL

- › Maîtriser ses points faibles et renforcer ses points forts dans un échange tendu
- › Gérer ses propres réactions en cas d'urgence et garder le contrôle de l'échange

Autodiagnostic : identifier ses tendances relationnelles avec un public difficile

Exercice sur des situations pratiques

DÉSAMORCER UN CONFLIT FACE À UN INDIVIDU AGRESSIF

- › Identifier les signaux précurseurs de l'agressivité : non verbaux/verbaux
- › Stopper l'agressivité grâce à "l'attitude-flash"
- › Différencier vraie colère/tentative de manipulation, stopper le comportement

Entraînement individuel à l'aide du metaplan

Exercice en sous-groupe puis débriefing en grand groupe avec le consultant

ADOPTER LES BONS RÉFLEXES ET UN MODE DE COMMUNICATION ADAPTÉ

- › Faciliter l'échange en évitant les faux-pas de communication
- › Développer une posture d'affirmation de soi en toute circonstance
- › Clarifier la situation - Les phrases à dire et à ne "jamais" dire

Mises en situation sur les postures relationnelles adaptées

MODULE 2 / MEDIATION / ENCADREMENT, LES ENJEUX EN MILIEU HOSPITALIER : 2 JOURS

ANTICIPER ET/OU DÉSAMORCER LES SITUATIONS À PROBLÈME

- › Identifier les situations qui risquent de s'envenimer dans l'équipe
- › Faire exprimer les tensions, non-dits

Autodiagnostic : quel est son niveau d'affirmation de soi ?

Mises en situation : analyser le déroulement d'un échange (contenus, attitudes...)

- › Savoir dire "non" tout en préservant la relation

ADOPTER UNE POSTURE EFFICACE

- › Exprimer son ressenti, accueillir les émotions de son interlocuteur
- › Être capable de montrer ses limites, dire et faire accepter son désaccord
- › Faire face aux paroles blessantes et/ou inacceptables

Mises en situation : les règles d'actions et les attitudes à éviter

CRÉER UNE SYNERGIE POSITIVE DANS L'ÉQUIPE SUR LE LONG TERME

- › Se positionner vis-à-vis des contraintes hiérarchiques
- › Générer motivation et confiance autour de soi
- › Agir en accord avec ses valeurs, dans le respect des contraintes professionnelles

Atelier en sous-groupe - Débriefing en grand groupe

INTERVENIR EN MÉDIATION DANS L'ÉQUIPE

- › Conserver une position neutre et bienveillante
- › Identifier les profils de personnalité de ses interlocuteurs pour s'y adapter
- › Emporter l'adhésion tout en cadrant l'accord

Atelier : définir un plan d'action personnalisé

Mise en situation : mettre en œuvre les attitudes qui renforcent la posture assertive

OBJECTIFS

- Gérer les comportements agressifs et manipulateurs.
- Gérer son stress en prenant de la distance émotionnelle.
- Résoudre les tensions relationnelles au sein de son service.
- Employer des outils de communication simples et efficaces pour se positionner face aux situations difficiles.

LES PLUS DE CETTE FORMATION

- Une analyse individuelle permettant d'améliorer ses pratiques en situation difficile.
- Des mises en situation et exercices pratiques basés sur des situations vécues pour appliquer les techniques et les outils présentés
- L'apport des neurosciences comportementales pour comprendre et agir sur des bases scientifiques éprouvées, simples et concrètes.

PROFIL DES PARTICIPANTS

Personnel hospitalier, médical ou non, confronté à un public difficile, à des situations d'agressivité, des comportements compliqués (manipulation, pleurs...) et/ou à des situations de communication difficiles ou de tensions entre collègues

Aucun niveau de connaissances préalables n'est requis

SUIVI ET ÉVALUATION

Feuille d'émargement et attestation de fin de formation

Évaluation à chaud et à froid

MODALITÉS PRATIQUES

Réf : YAGR

Formacode : 43421 / 32038

Formation intra sur-mesure : le contenu pédagogique, les modalités de réalisation et la tarification font l'objet d'une proposition personnalisée. Votre demande est traitée en temps réel par une équipe dédiée qui vous accompagne dans le suivi de votre formation.