

CONTEXTE

L'accueil physique direct des patients ou des familles à l'hôpital, en situation d'urgence ou non, peut confronter les agents hospitaliers à des situations de communication qui sont souvent sources de stress pour eux. Ce module de formation est un moyen pour accompagner les agents dans la gestion de ces situations et/ou leur permettre de renforcer leurs compétences dans l'accueil direct et la communication en situation difficile, notamment face à l'agressivité potentielle de certains usagers dans des situations d'anxiété, à l'enregistrement aux urgences...

Objectifs

- Acquérir ou consolider des connaissances sur la communication en situation d'accueil
- Développer des attitudes adaptées aux situations difficiles rencontrées à l'accueil général ou à l'accueil d'urgence des patients et de leurs familles
- Maîtriser des outils de la gestion du stress inhérent à ce type de communication

Modalités pédagogiques

- Méthode participative basée sur de l'analyse réflexive issue du vécu professionnel des participants.
- Apports théoriques et mises en situation.

Modalités d'évaluation

- En fin de session, une évaluation des acquis des connaissances sera effectuée auprès des participants sous la forme d'un quiz proposé par le formateur.
- A l'issue du module, un questionnaire d'évaluation « à chaud » accessible via internet sera proposé aux participants. Six mois après la formation, une évaluation sera réalisée en direct avec le responsable formation de l'établissement (ou de l'entreprise).



Durée

2 jours consécutif soit 14h de formation



Lieux

Formation possible en inter comme en intra



Public visé

Agents accédant à des fonctions managériales ou cadres en activités



Tarifs

Sur devis uniquement



Délais d'accès

3 semaines minimum, hors délai inhérent aux démarches administratives indépendantes de NOVE Concept



Accessibilité aux personnes en situations de handicap

Conditions d'accueil et d'accès des publics en situation de handicap : locaux et adaptation des moyens de la prestation

Prérequis

- Être agent d'accueil en milieu hospitalier
- 8 à 12 participants