



Apprendre à Gérer l'Agressivité et les Situations Difficiles en Cabinet Médical

Mise à jour du 23/03/2023

Près Requis :

Faire parti du milieu médical

Type de Public :

Personnel intervenant en cabinet médical (secrétaire médical(e) / personnel de gestion administrative, praticiens) Tous types de cabinets médicaux : médecin, ophtalmologiste, dentiste, pneumologue, radiologue, pharmacien, optométriste...

Modalité d'évaluation Initiale et Finale :

Initiale : Questionnaire des besoins

En cours de formation : Vérification des acquis par les mises en pratique + questions / réponses au fur et à mesure de la journée avec reprise des points non acquis.

Finale : Évaluation à chaud (tests oraux, quizz ...)

Post Formation : Questionnaire à froid (3 mois après la formation)

Objectif de la Formation et Compétences Visées :

Cette formation permettra aux participants de mieux décrypter les situations d'agressivité et de savoir répondre de façon adaptée aux situations conflictuelles :

- ✓ Savoir décrypter et répondre aux situations conflictuelles et d'agressivité en cabinet médical
- ✓ Développer sa capacité d'accueil et son écoute active en cabinet médical
- ✓ Apprendre à gérer l'agressivité des patients et les bonnes attitudes à adopter
- ✓ Apprendre à s'affirmer face à ses interlocuteurs
- ✓ Renforcer sa capacité relationnelle face à l'agressivité des familles en lui permettant de s'approprier des savoir-faire pour gagner en confiance et en assurance

Moyens Pédagogiques :

La formation se déroule sur une alternance de théorie et de pratique : explication par le formateur et mise en pratique.

Nous fournissons à chaque stagiaire l'ensemble des outils nécessaires au bon déroulement de la formation : paper board, tableau blanc, vidéo-projecteur, synthèse des cours remise sous forme de support par mail aux participants.

Sanction de la Formation :

Attestations de suivi de formation, de présence et d'assiduité remises à chaque stagiaire en fin de formation.

Formatrice : Florence Reybard (Free-lance)

Durée et Déroulement de la Formation :

2 Journées de 7h00 soit 14h00 au total / En présentiel : tête à tête (sur site) ou en groupe , inter, intra, distanciel

Accessibilité :

Pour les personnes en situation de handicap, nous contacter pour étudier la faisabilité : Référent Handicap Stéphanie 0685573457

Délai d'accès :

En fonction des dates vues avec le client, en respectant les délais de gestion des dossiers par l'OPCO concerné. 3 semaines avec un délais de rétractation de 7 jours calendaires.

Tarif :1100€

Contact :

lesservicesenordesteph@gmail.com / <https://steph-golden-service.fr/Accueil>

ou au 06.85.57.34.57

Programme Détaillé :

Les situations conflictuelles et l'agressivité en cabinet médical

- ✓ Origine des situations conflictuelles et de l'agressivité des patients
- ✓ Les attentes et les insatisfactions des patients
- ✓ Comprendre les différents aspects de l'agressivité
- ✓ Repérer les attitudes face au conflit : agressivité, fuite, manipulation et assertivité
- ✓ Appréhender les spécificités de l'agressivité dans le domaine du soin en cabinet médical
- ✓ Les sources de conflit en cabinet médical

Développer sa capacité d'accueil et son écoute active en cabinet médical

- Développer son sens de l'accueil
- Appréhender et comprendre les besoins et attentes du patient
- Observer et analyser les messages non verbaux
- Gérer l'information
- Renseigner et orienter de façon claire et aimable
- Décoder les émotions et les peurs du patient
- Prévenir l'agressivité

Apprendre à gérer l'agressivité des patients et les bonnes attitudes à adopter

- Identifier les situations difficiles
- Étude des comportements individuels
- Identifier les vecteurs de communication
- Les comportements à adopter face à l'agressivité

Gestion du stress pour désamorcer le conflit

- Appréhender les différents types de stress et leurs conséquences
- Les dysfonctionnements relationnels liés au stress
- Comment calmer son stress
- Gestion du stress lié aux agressions verbales
- Élaborer un plan d'action

Ce programme est la propriété intellectuelle de Florence Reybard