

Gérer le comportement de familles insatisfaites

Public concerné

Tout professionnel du secteur sanitaire et social

Prérequis

Aucun prérequis

Durée formation

2 jours (14H)

Lieux

Intra-établissement

Inter-établissement : Colmar
Nous consulter pour nos autres sites de formation

Tarifs

Intra-établissement :
1 160 à 1 400€ / jour pour un groupe selon le lieu de formation

Inter-établissement :
220€ / participant (repas en sus 8,50€ / participant)

Délais d'accès

Variable et inférieur à 2 mois

Modalités d'accès

Signature de la convention de formation

Intervenants

Formateur spécialisé dans le domaine

Contact

03 89 21 22 55
institut-formation.continue
@diaconat-mulhouse.fr

Référent handicap
03 89 21 22 50

Objectifs

Objectifs généraux :

- Analyser des situations,
- Mettre à plat des difficultés,
- Proposer d'actions correctives.

Objectifs opérationnels :

- Prise de conscience, apport et appropriation d'outils opérationnels

Contenu

Premier temps :

- Un premier échange avec les collaborateurs autour de leurs difficultés permettra de tracer la cartographie des difficultés rencontrées. Cet échange sera l'occasion de recenser les expériences difficiles vécues par les participants, et les situations limites rencontrées.
- Nous analyserons les cas et les situations.

Second temps :

- Nous prendrons connaissance des outils théoriques et proposerons des actions correctives pour améliorer les situations.
- L'éclairage théorique portera sur :
 - La communication en situation difficile,
 - La pratique d'une expression orale empathique; apprendre à reformuler, poser ses limites, éviter les mots négatifs, faire usage de mots d'arrêts...
 - L'espace, les marquages et informations visuelle
 - La conduite comportementale; distance, gestuelle, mimiques, regard, position physique...
 - La gestion de la relation difficile; analyse de situations limites, conduite appropriée en terme corporel et verbal...
 - La gestion de l'émotion; prévention, gestion des manifestations, techniques de respiration...

Méthodes pédagogiques

Alternance théorie et pratique

Modalités d'évaluation

Quiz de connaissances avant et après formation, évaluation de la satisfaction des participants et bilan oral