

Programme de Formation Accueil du public : gestion des incivilités et des situations d'agressivité

DUREE : 14 heures

Important : les 2 jours de formation sont indissociables, seules les personnes ayant participé à la 1^{ère} journée pourront assister à la 2^{ème} journée.

OBJECTIF

S'approprier des règles de base et de perfectionnement pour construire une relation professionnelle de qualité avec le patient et sa famille.

CONTENU

Jour 1 :

- Ouverture de la session de formation
- Clarification des notions et caractérisation des situations
- Repérage de l'agressivité pour mieux l'éviter

Jour 2 :

- Comment faire face pendant l'agression
- Comment faire face après l'agression
- Conclusion, évaluation de la session de formation

MODALITES PEDAGOGIQUES

Pédagogie active s'appuyant sur :

- . la réflexion et l'échange des participants,
- . des exercices de communication,
- . des simulations de communication et des mises en situation à partir de problématiques de l'institution
- . des apports théoriques, techniques et méthodologiques.

PUBLIC : Professionnels ayant au moins 5 ans d'ancienneté dans un poste d'accueil du public.

INTERVENANTE : Madame Karine PALAZZOLO

- . Diplôme universitaire de 3^{ème} cycle en thérapie familiale, systémique et pragmatique de la communication,
- . Titre d'ingénieur-maître en information et communication
- . Maîtrise d'information-communication, filière gestion des ressources internes