

Centre Simone Veil - 67-69 Avenue de la Californie 06200 NICE  
Tel : 04 92 29 38 38 E-mail : [ifmea@lenval.com](mailto:ifmea@lenval.com)

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

### OBJECTIF

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

**DUREE** : 14 heures

**Important** : les 2 jours de formation sont indissociables, seules les personnes ayant participé à la 1<sup>ère</sup> journée pourront assister à la 2<sup>ème</sup> journée.

### 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<sup>ème</sup> 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

**TARIF** : pour toutes demande de devis contactez : [ifmea@lenval.com](mailto:ifmea@lenval.com)

