

5 | Efficacité professionnelle et développement personnel

**DÉVELOPPER SES COMPÉTENCES RELATIONNELLES
ET S’AFFIRMER EN SITUATION PROFESSIONNELLE****Durée : 2 jours****Intervenants**

Psychologue clinicien, psychothérapeute, consultant spécialisé en développement personnel

**Public visé et prérequis**

– Médecins, cadres de santé, infirmiers, aides-soignants, Infirmiers coordinateurs, secrétaires

– Pas de prérequis

Objectifs et compétences professionnelles visés

- Mobiliser ses capacités relationnelles en situation de soin difficile (échange avec les patients, la famille, les collègues)
- Dédramatiser l’agressivité, gérer son stress et préserver son équilibre émotionnel
- Détecter les signes d’agressivité et les conflits dans les relations professionnelles, avant qu’ils ne prennent forme et apprendre à les éviter
- Désamorcer les conflits et les situations tendues
- Améliorer au quotidien sa relation aux patients et aux familles

Programme de la formation**Mieux comprendre les situations conflictuelles et ses modes de fonctionnement face au conflit**

■ Les principes de base de la qualité relationnelle. La qualité relationnelle appliquée aux différentes situations de la vie professionnelle (avec le patient, la famille, les collègues, la hiérarchie,...)

- Comprendre ce qu’est le conflit
 - Définition, causes, origines, différents types de conflits
 - Différence agressivité/violence : fonctions et manifestations
 - Enjeux dans le processus agressif : comprendre les motivations cachées dans le processus agressif
 - Apports psychanalytiques
 - Apports systémiques
 - Les perturbateurs de la communication
 - Les jeux psychologiques
 - Identifier et anticiper les éléments déclencheurs de la détérioration de la relation
 - Les attitudes à risque : agressivité, refus, énervement, fuite
- Évaluer ses modes de fonctionnement face au stress et au conflit

– La décentration en situation de stress : perte de la lucidité et de la souplesse

- Les différents types de réactions face au stress : manifestation physiques et psychiques
- Application à la gestion du conflit

Mieux gérer et prévenir les conflits

- S’appropriier les techniques comportementales pour mieux faire face au conflit
 - Les positions de vie : choisir le gagnant / gagnant dans la relation avec le patient, le collègue
 - Savoir dépasser la réaction émotionnelle liée au stress pour rétablir une relation constructive
 - Faire la part de l’émotif et des éléments relationnels du conflit
 - Techniques de gestion du stress en situation conflictuelle
 - Le comportement adéquat : les principes de la communication efficace
 - Obtenir l’apaisement
 - Résister à l’agressivité
 - Savoir quel comportement adopter face aux différentes postures (type de stress) du patient, de son interlocuteur, de son collègue, afin de débloquer une situation difficile

• Communication verbale et non verbale

– Créer l’alliance : la place particulière du soignant à domicile

- La famille
- La relation complémentaire
- Le soignant demandeur d’aide

■ Mieux identifier ses véritables responsabilités dans les situations de tension pour désamorcer l’agressivité et répondre à la demande du patient

- L’écoute active : surmonter ses a priori, explorer le cadre de référence de l’autre, se positionner et conserver une posture d’écoute du patient, de sa famille, du collègue
- « Le pitonnage » et l’argumentation : le traitement des objections et des attentes à l’origine de l’agressivité
- La reformulation : les différentes manières de reformuler et leurs objectifs
- Sortir du conflit par le rétablissement de la communication et de la qualité relationnelle
- Ramener son interlocuteur dans des dispositions de résolution positive
- Construire des solutions acceptables par tous

Tarif et dates Inter : Consulter le calendrier des formations Inter

Tarif Intra/groupe (présentiel, distanciel, sur-mesure) : Nous contacter