

Contexte

Cette formation portera sur les enjeux et les méthodes de communication avec le patient et son entourage. Destinée aux médecins généralistes, cette formation a pour objectif de permettre aux participants de mieux comprendre les mécanismes des différents types de communication et de savoir les adapter en fonction des contextes (annonce d'un diagnostic difficile, communication dégradée et/ou conflictuelle, etc.).

A la question posée, le mot « respect » revient systématiquement en définition de l'incivilité. Cette notion existe bien et s'attache en priorité, à la « relation » et par conséquent à la personne. Le maintien ou à la reprise de la relation constituent le métier, par excellence, du médiateur professionnel et l'un d'entre eux vous propose par cette formation son approche.

Le comportement agressif est un échec et quand il va jusqu'à l'incivilité, il provoque la peur chez les personnes impactées – donc de la souffrance -

Après avoir décrit les fondamentaux qui prévalent dans ces crises de rupture de la relation, l'expert formalise une « pyramide des incivilités » puis le processus d'urgence qui permet d'accompagner l'autre tout en gérant son propre stress.

De nombreux exemples concrets éclairent le propos et un certain nombre d'exercices permettront aux participants de découvrir la posture proposée.

Cette formation donnera les clés fondamentales pour protéger le médecin face à ces événements.

OBJECTIFS GLOBAUX

Les objectifs pédagogiques de la session seront de transmettre aux participants des techniques et des postures issues du métier de médiateur qui est celui du formateur. Cela va permettre aux participants d'augmenter leur capacités à prévenir, accompagner, désamorcer les situations de violence tout en maîtrisant leur propre stress

- De l'incivilité à l'agressivité, adopter une posture adaptée

- S'adapter aux registres de communications développés
- Repérer les amplificateurs du conflit
- Centrer sa communication sur l'autre
- Définir et expérimenter le processus de médiation de crise
- Découvrir et expérimenter les techniques de suggestion
- Découvrir et expérimenter les techniques de gestion de la peur

CIBLES

Médecins généralistes

INTERVENANT

Formateur expérimenté auprès des professionnels de santé

Coach professionnel certifié en gestion de crise

Médiateur professionnel certifié

Le formateur est aussi préparateur mental avec les outils d'hypnose, de sophrologie et d'eft (émotional freedom technics)

ORIENTATIONS

Orientation n°101

DURÉE

7 heures

TYPE

Présentiel

METHODES PEDAGOGIQUES

Tout au long de la session en presentiel, les intervenants utiliseront plusieurs types de pédagogie :

- La pédagogie active
- La pédagogie interrogative
- La pédagogie affirmative

Méthodologie

La formation alterne des apports théoriques, des mises en situation , des débriefing, des retours d'expériences permettant aux participants de développer leur raisonnement clinique des professionnels de santé.

Pour s'assurer que les objectifs seront atteints, et afin de transmettre les savoirs théoriques et pratiques les experts se baseront sur les méthodes pédagogiques suivantes :

1. APPORTS THEORIQUES :

Les apports théoriques seront illustrés d'exemples. Cette méthode basée sur la pédagogie affirmative permet de présenter, expliquer, de partager des expériences afin de permettre de dynamiser les échanges, d'harmoniser les pratiques et acquérir des savoir être et des savoir faire

Basée sur la pédagogie de découverte et pédagogie active, ce temps de mise en pratique et de jeux de rôle favorise le raisonnement allant des principes abstraits aux cas concrets, du général au particulier, de la théorie à la pratique.

2. TEMPS DE DISCUSSION – RETOUR D'EXPERIENCES

Faire découvrir l'interdépendance des compétences, les difficultés et le mode de raisonnement de chaque corps de métier. Les atouts de la coordination entre les différents acteurs

3. LES EXERCICES : QCM EN AMONT ET EN AVAL

Ils correspondent à des objectifs précis et se présentent sous la forme de QCM en amont et en aval de la session.

Les questions sont construites en lien avec les apports théoriques de la session. Les experts apporteront les bonnes réponses tout au long de la session

L'objectif de cet exercice en amont sera de permettre au participant d'identifier ses lacunes et qu'il puisse les combler lors de la session de formation.

L'objectif du qcm en post formation est de permettre au participant de voir l'évolution de ses connaissances.

Des axes d'amélioration seront proposés en lien avec les réponses du participant

ÉVALUATION CONTINUE

Evaluation cognitive et formative

- Auto-évaluation en amont et en aval de la session.
- Tout au long de la session l'expert
 - Fera des jeux de rôle avec débriefing

DÉROULÉ DE LA FORMATION

9H00 – 9H30 PRESENTATION DES OBJECTIFS, RECUEIL DES ATTENTES ET DES STRATEGIES DE COMMUNICATION ACTUELLES

Durée : 30 minutes

Objectifs :

Présentation des participants et recueil des attentes du groupe

Préciser les objectifs de la journée

Présenter le formateur

Expérimenter les techniques de centrage en communication

9H30- 10H30 : LES FONDAMENTAUX DE L'AGRESSIVITE

Durée : 1h30

Objectifs :

- Différencier agressivité et incivilité
- Connaître les registres en communication
- Connaître les amplificateurs du conflit
- Rester factuel

Contenus

- apprendre les notions de contraintes, interprétation et intention coupable

Savoir les repérer en situation calme, puis plus tendues

- connaître les déclencheurs de l'agressivité

- apprendre à suggérer

Évaluation

Évaluation par des jeux de rôles suggérés par le formateur et les participants

Méthodologie :

- Apports théoriques
- Jeux de rôle
- Débriefing

10H30 A 13H00- 15H30 : LES OUTILS D'ACCOMPAGNEMENT FACE A L'AGRESSIVITE

Durée : 2h30

Objectifs : acquérir les connaissances théoriques et pratiques pour permettre aux participants de :

- Repérer les situations de détresse ou de violence
- Redéfinir factuellement le besoin du patient
- Connaître et expérimenter le processus de canalisation de la violence
- Se protéger et alerter si besoin

Contenus

- Découvrir et expérimenter les techniques de synchronisation comportementale
- les appliquer en situation concrète
- appliquer et renforcer les techniques de « centrage sur l'autre »

Découvrir et appliquer les techniques de suggestion

Découvrir et appliquer le processus d'accompagnement (technique issue de la médiation)

Evaluation sous forme d'exercice

Méthodologie

- Apport théoriques
- Mise en situation

Connaitre sa distance de communication

Passer d'une posture de confrontation à une posture d'accompagnement

Les gestes à faire et à ne surtout pas faire

Apprendre à conduire en non verbal

14H00 15H15 : APPRENDRE A GERER SES PROPRES EMOTIONS

Durée : 75 minutes

Objectifs : Permettre aux participants d'acquérir une méthodologie spécifique pour canaliser leurs propres émotions

- Repérer ses propres déclencheurs émotionnels
- Découvrir et expérimenter les techniques de gestion de la peur
- Technique de relaxation flash

Contenus

- point sur ses capacités de pleine conscience
- outils d'interruption du geste (techniques issues emdr, eft et hypnose)
- outil de relaxation flash

Méthodologie :

- Apports théoriques
- Jeux de rôle
- Débriefing

15H30-16H30 (UNE HEURE) LES PERSONNALITES DIFFICILES

Objectifs :

Acquérir les connaissances théoriques et pratiques pour

- Utiliser les mots et les verbes à adresser à ces personnes
- Recadrer
- Couper/alerter

Contenus

- - les personnalités difficilement gérables (liens distants, dépendants, toxiques etc..)
- - révision du processus d'accompagnement en crise
- - outil de recadrage
- Comment couper
-

16H30-17H00 (30 MN) QUESTIONS ET REPONSES

Le bilan de la formation est un moment de question réponses

Évaluation

Révision finale du processus

Points clés fondamentaux à conserver