

DESCRIPTION

Adopter une bonne posture face à toutes les situations délicates qui peuvent se présenter au quotidien, lors de vos échanges avec vos patients pour augmenter leur satisfaction et leur confiance envers vous.

PUBLIC VISÉ

Ces formations s'adressent aux personnes travaillant auprès de patients dans un secteur paramédical.

Pas de pré-requis demandé.

MODALITÉS DE SUIVI

Formation en présentiel ou en visioconférence.

Nos formateurs sont disponibles en amont et après la formation pour répondre aux questions des participants.

Accessible aux personnes en situation de handicap : nous adaptons les modalités de suivi (visioconférence, outils pédagogiques utilisés...) en fonction des demandes.

MÉTHODES UTILISÉES

Une pédagogie active et ludique favorisant le partage d'expériences & des mises en pratique grâce à des jeux de rôles et des simulations.

Des outils permettant aux participants une mise en pratique dans leur vie professionnelle.

Des formateurs experts en management.

Évaluation des compétences acquises grâce à des mises en situation.

Un questionnaire de satisfaction en fin de formation.



DIMMO CONSEIL

TRAVAILLONS ET PROGRESSONS ENSEMBLE

Communication

GÉRER LES SITUATIONS DIFFICILES AVEC SES PATIENTS



7h de formation sur 1 jour



Audioprothésistes, technicien(ne)s, assistant(e)s



Tarif : 665 € HT / jour / stagiaire

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Comprendre les raisons qui conduisent à des réactions difficiles de la part de vos patients (crainte, colère, agressivité, passivité...).
- Reconnaître les troubles de la personnalité chez certains patients et leurs signes précurseurs.
- Maîtriser vos émotions afin de créer une situation sereine.
- Vous synchroniser avec votre interlocuteur et faire preuve d'assertivité.
- Vous positionner et adapter vos attitudes face aux différents types de personnalité.

PROGRAMME DE FORMATION

- **Appréhender les différentes personnalités de ses patients.**
 - Partage de pratiques : échanges autour des différents types de patients auxquels vous êtes confrontés tous les jours.
 - Savoir reconnaître les signes précurseurs de ces comportements.
 - Connaître les raisons des différents comportements de patients que vous pouvez rencontrer au quotidien afin de mieux les comprendre.
 - Activités : brainstorming, quiz, cas pratiques.
- **Se connaître soi-même pour mieux maîtriser ses émotions.**
 - Maîtriser des techniques de gestion des émotions.
 - Apprendre à adopter une attitude assertive.
 - Activités : Jeux de rôles permettant d'appliquer les techniques de gestion des émotions.
- **Adapter son comportement à chaque situation.**
 - Maîtriser les différents attitudes à adopter face à chaque comportements ou situation difficiles ou délicates rencontrées.
 - Améliorer l'expérience et la satisfaction patient en vous synchronisant à vos interlocuteurs.
 - Activités : mises en situation, quiz.