

# GESTION DES PATIENTS DIFFICILES

**Initiation**

<b>Objectifs :</b>	
Etre capable :	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Identifier leurs réactions dans une situation difficile,</li> <li>2) Reconnaître les éléments déclenchant l'agressivité d'un patient,</li> <li>3) Repérer les modes de fonctionnement des personnalités pathologiques,</li> <li>4) Mettre en œuvre les techniques d'écoute active et de la communication non violente,</li> <li>5) Proposer des synergies possibles avec le praticien / les autres secrétaires de l'équipe</li> </ol>	
<b>PUBLIC</b>	Secrétaire Médicale confronté à la gestion des patients difficiles
<b>PRE REQUIS</b>	AUCUN
<b>ORGANISATION</b>	Durée : 2 Jours (14h) Matériel : Un support de cours + pc Nombre de Stagiaires : Minimum : 1 personne et Maximum : 6 personnes
<b>FORMATEUR</b>	Formateur ayant une expérience confirmée de la pédagogie et spécialiste dans la qualité et l'organisation industrielle
<b>PEDAGOGIE</b>	Pré-évaluation des besoins. Entretiens individuels et/ou collectifs. Mise en situation Apports théoriques et exercices pratiques permettent d'approfondir les connaissances de base. Réalisation lorsque le temps le permet des créations de projets personnels. Evaluation de stage à chaud. Evaluation des acquis (QCM ou mise en situation ou exercice test d'application). Attestation de stage. Evaluation de stage à froid.
<b>MODULE SUIVANT</b>	
<b>HANDICAP</b>	En cas de situation de handicap, contactez-nous pour connaître l'accessibilité à la formation en fonction de nos partenaires handicaps

## PROGRAMME

<p>Un patient « difficile » : réalité ou perception ?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les comportements « difficiles »</li> <li>- Les valeurs et besoins qui font notre difficulté à gérer ces comportements</li> <li>- Les positions de vie</li> </ul> <p>Les éléments qui favorisent le déclenchement d'une tension</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les atteintes à l'estime de soi et au confort</li> <li>- Les conditions de l'accueil et de l'information</li> </ul>	<p>Le fonctionnement des personnalités pathologiques</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les types de personnalités pathologiques</li> <li>- Leurs mécanismes d'activation</li> <li>- Les règles à observer, les erreurs à éviter</li> </ul> <p>Les attitudes possibles face à un comportement difficile</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Avantages et limites des postures de fuite, domination et manipulation</li> </ul>
---	--