

# GESTION DES PATIENTS DIFFICILES

Initiation

<b>Objectifs :</b>	
A la fin de la formation, les participantes seront capables de : 1) Identifier leurs réactions dans une situation difficile, 2) Reconnaître les éléments déclenchant l'agressivité d'un patient, 3) Repérer les modes de fonctionnement des personnalités pathologiques, 4) Mettre en œuvre les techniques d'écoute active et de la communication non violente, 5) Proposer des synergies possibles avec le praticien / les autres secrétaires de l'équipe	
<b>PUBLIC</b>	Secrétaire Médicale confronté à la gestion des patients difficiles
<b>PRE REQUIS</b>	AUCUN
<b>ORGANISATION</b>	Durée : 3 Jours (21h) 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 attentes 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>