MIEUX GERER SES EMOTIONS AU QUOTIDIEN PROFESSIONNEL AVEC LA COMMUNICATION NON VIOLENTE (CNV)

Réf. DEVPROSANT01D

Programme de formation

BESOINS DE L'ENTREPRISE

Vos collaboratrices (assistantes, infirmières, aides-soignantes, secrétaires médicales, etc.) vivent des situations émotionnellement exigeantes au quotidien.

Ces émotions sont souvent subies, mal comprises, et donc mal vécues. Au fil des rythmes exigeants, des contraintes de services, les changements constants, les situations difficiles émotionnellement, les effets psychologiques et physiques de ces émotions mal vécues s'accumulent jusqu'à trop souvent déboucher sur un « mal de travailler » …

Cette incapacité à bien gérer leurs émotions entraîne des conséquences négatives nombreuses : incapacité à gérer professionnellement les situation difficiles (la qualité du service aux patients chute), déstabilisation émotionnelle jusqu'à souvent la désorientation et l'épuisement.

Vos collaboratrices doivent donc acquérir des repères et techniques de gestion de leurs émotions via la CNV. Cette formation basée sur la CNV est un investissement indispensable à votre organisme.

CONTACT

Face-Patient
Communication & relation patients

ADRESSE : FACE-PATIENT
PatrickJAYCommunications
15-17 rue Scribe
F-75009 Paris

TELEPHONE : +33 (0)607191842
E-MAIL : patrickjay@face-patient.fr
SITE WEB : www.face-patient.fr

PRESCRIPTIONS

Objectifs opérationnels

- Maîtriser les bonnes pratiques de la CNV pour bien gérer ses émotions en situations professionnelles quotidiennes (cabinet, laboratoire, officine, clinique, hôpital, etc.) ;
- Faire de la gestion des émotions via la CNV un outil concret au service de la relation patient.

Public concerné

- Personnel paramédical et médical, secrétaires et assistantes médicales, et toutes collaboratrices en contact patients et familles en professions de santé (cabinets médicaux, cliniques, hôpitaux, laboratoires d'analyses, pharmacies, etc.).

Prérequis

- Aucun prérequis n'est nécessaire.

Durée

- 2 jours (14h).

Les + pédagogiques de la formation :

- Consultant formateur coach certifié, expert en relations difficiles, gestion du stress, apaisement de tensions via la CNV, spécialiste milieu santé ;
- Questionnaire détaillé des attentes avant la formation ;
- Utilisation de cas fournis par les participants ;
- Travail sur la boîte à outil de gestion des émotions face à des comportements difficiles ;
- Feedbacks bienveillants et prise en compte du contexte ;
- Contact direct avec le consultant expert en direct ; en amont, pendant et en aval de la formation ;
- 6 mois de hotline personnelle pour chaque participant(e).
- Bilan et plan d'action personnalisés à l'issue.
- A l'issue, les participants reçoivent :
    - Un aide-mémoire électronique synthétique centré sur les méthodologies et points clés ;

Positionnement et évaluation des acquis

- En entrée formation : quizz de positionnement ;
- En cours de formation : mises en situation et quizz ;
- En fin de formation : exercice d'application de synthèse.

Aide-mémoire

PowerPoint utilisé pendant la formation et un « jogger » A5 plastifié couleur en rappel des 12 techniques clés de la CNV.

Actualisé en janvier 2025

MODALITÉS D'ACCES

Formats
Formation disponible aux entreprises et individuels, en intra-entreprise et inter-entreprises, coachings, présentiel, distanciel et hybride.

Inscriptions
Inscriptions entreprises et individuels par email à contact@face-patient.fr
Confirmation sous 24 heures par retour.
Sessions garanties à la 1ère inscription.

Accessibilité handicap
Nos locaux de Paris Opéra sont handi-accessibles. Nos équipes sont sensibilisées aux besoins des personnes malentendantes et malvoyantes. Nous signaler tout besoin d'adaptation.

CONTACT

Face-Patient
Communication & relation patients

ADRESSE : FACE-PATIENT
PatrickJAYCommunications
15-17 rue Scribe
F-75009 Paris

TELEPHONE : +33 (0)607191842
E-MAIL : patrickjay@face-patient.fr
SITE WEB : www.face-patient.fr

PROGRAMME COMPLET

A/ COMPRENDRE L'INTELLIGENCE EMOTIONNELLE

Comprendre les causes des émotions

- Pourquoi les émotions ? Emotions et survie humaine
- Nomenclature des émotions : primaires, secondaires et sociales
- Comprendre la mécanique de déclenchement des émotions : situations et flux hormonaux
- Les effets physiologiques des hormones de réponse aux stress

Comprendre les systèmes émotionnels

- Comprendre la construction des émotions : interprétations des situations et mémoire émotionnelle
- Le raisonnement émotionnel : la création de réactions automatiques.
- Découvrir comment notre vécu et nos raisonnements construisent, pour le meilleur et pour le pire, notre palette d'émotions : primaires, secondaires et sociales

Emotions et stress : gérer deux réalités interdépendantes

- Mécanique synthétique du stress : performance et résilience
- Comment le stress et les émotions interagissent : pensées automatiques et facteurs favorisants (sens, soutien social, etc.)
- Vivre pleinement et salutairement ses émotions avec la CNV

B/ UTILISER L'INTELLIGENCE EMOTIONNELLE EN SITUATION

Gérer ses émotions pour en faire des forces d'accomplissement

- Connaître sa carte unique émotionnelle pour la vivre sereinement
- Les principes de la CNV (Communication Non Violente)
- Mettre en place le principe de « wholeness » :
    - Savoir exprimer ses ressentis émotionnels pour affirmer ses besoins émotionnels grâce au schéma O.B.S.D.
- Accepter de pratiquer l'auto-empathie
- Savoir célébrer ses satisfactions et succès

Pratiquer l'empathie auprès des patients

- Connaître le quadrant de la relation de confiance entre professionnels de santé et patients
- Différences entre empathie et compassion : positionnement émotionnel de la professionnelle de santé
- Apprendre à percevoir, identifier et accepter les ressentis des patients en tant que besoins premiers
- Communiquer sur les besoins des patients : utiliser les marqueurs verbaux et non-verbaux

COMMUNIQUER FACE AUX REACTIONS EMOTIONNELLES DES PATIENTS

- Attitudes et comportements face aux émotions primaires et secondaires de : peur, surprise, colère, dégoût et tristesse
- Méthode de négociation des émotions des patients
- Utiliser le non verbal, la voix et les mots pour diffuser les réactions émotionnelles des patients
- A ne pas faire et à faire : attitudes contre-productives vs productives

FAIRE FACE AUX SPIRALES EMOTIONNELLES NEGATIVES DES PATIENTS

- Comprendre la mécanique des spirales émotionnelles (négatives et positive)
- Comment gérer les spirales émotionnelles négatives en amont, pendant et après la montée émotionnelle
- Comment se protéger des spirales émotionnelles négatives

Actualisé en janvier 2025