

COMMUNICATION ET SYNERGIE D'EQUIPES

Intra Etablissement

Public : L'ensemble du Personnel en relation avec les Patients et leur Famille

Objectif : Développer les compétences et les attitudes dans la perspective d'améliorer l'accueil et la communication avec le patient et sa famille.
Développer la cohésion de l'équipe
Travailler la synergie d'équipe pour une efficience et une efficacité innovante

Contenu :

COMMUNICATION

Généralité

- * Les principes de bases.
- * Les demandes et les attentes des résidents et leur famille.
- * Les différentes étapes de l'accueil
- * Savoir dire oui.
- * Savoir dire non.
- * Image de marque de l'établissement

Comprendre la psychologie du patient :

- * Communication en fonction de ses peurs et de ses angoisses
- * Apprendre au personnel à gérer leurs réactions face aux difficultés rencontrées.
- * Ajuster et adapter son comportement au résident.

L'équipe

Un groupe de personnes uniques :

- * Connaissance de soi : les plus, les attitudes
- * Connaissance du groupe (Travail sur les Préférences Cérébrales)

Des motivations différentes et des buts communs :

- * Définition des motivations et buts
- * Motivation de chacun
- * Groupe : langage et repères communs

Des difficultés, des solutions :

- * Opinions différentes
- * Contradictions
- * Complémentarités

Un pôle d'informations et de communication:

- * L'information ascendante
- * La communication savoir s'en servir

Un ensemble pour avancer :

- * Méthodologie de la réussite
- * Force du groupe / dynamique

Des actions communes

- * Plan d'actions individuelles
- * Plan d'actions d'un groupe
- * Pertinence des plans d'actions

Méthodes Pédagogiques :

Préférences Cérébrales Herrmann : Diversity, Jeux de rôles

Déroulement :

Durée :	Effectifs :	Dates :	Lieu :
2 jours consécutifs ou non	10 personnes maximum	à déterminer	sur site

Intervenante : Formatrice certifié AFNOR ISO 9001