



## Parcours Compétences relationnelles

### Accueillir les patients et les familles

Cette formation, dédiée aux soignants ainsi qu'aux agents d'accueil, vise à leur fournir des outils concrets pour entrer en contact de façon plus fluide avec les patients et leurs familles, quel que soit le temps dont ils disposent. Elle leur propose également des repères, afin de mieux décoder les signes d'incompréhension.

**Vous êtes concernés** : paramédicaux, agents d'accueil, agents administratifs, ainsi que toutes les personnes en contact avec les patients et leur famille

#### Programme pédagogique détaillé

##### Bases psychologiques de l'accueil

- La formation d'impression
- Les stéréotypes
- Le mimétisme
- L'empathie
- Le besoin de reconnaissance

##### Accueillir pour aider à construire des repères

- Spatiaux : orientation dans les locaux
- Temporels : structuration du temps, événements à venir
- Humains : intervenants, leur rôle, leur disponibilité
- Ergonomiques : utilisation du matériel, confort, environnement
- Culturels : vocabulaire, règles, interdits

##### Accueillir en face à face

- Premier contact : regard, expression, corps, ton
- Observation et écoute
- Etablir et maintenir un bon rapport

##### Accueillir par téléphone

- Premier contact : phrase d'accueil, présentation
- Prendre des messages
- Gérer les appels multiples, mettre en attente

##### Accueillir en s'adaptant à l'interlocuteur

- Adaptation au niveau de compréhension
- La barrière de la langue
- Prise en compte du handicap
- Approche interculturelle de l'accueil

#### **Vous apprendrez à**

- Identifier les différentes fonctions de l'accueil
- Favoriser les conditions d'un accueil positif
- Aider les patients et les familles à construire leurs repères

#### **Moyens pédagogiques**

- 1 **Supports audiovisuels** pour le contenu notionnel.
- 2 **Etudes de cas interactives DidactiVOTE ©**
- 3 **Simulation filmée avec co-vision**

Chaque participant dispose d'une mini-machine à partir de laquelle il participe aux études de cas. Idéal pour permettre à chacun de s'exprimer et de se positionner par rapport au groupe.

Plusieurs participants simulent l'accueil d'un patient, devant une caméra vidéo. Le groupe analyse ensuite la scène, à l'aide d'une grille d'observation.

#### **Evaluation des acquis**

- Evaluation des connaissances en fin de journée puis 6 mois après.
- Autoévaluation préalable et consécutive des compétences développées au cours de la formation (à l'aide d'un référentiel).