



Agent d'accueil : gérer son stress et améliorer sa communication

Contexte

L'accueil physique direct des patients ou des familles à l'hôpital, en situation d'urgence ou non, peut confronter les agents hospitaliers à des situations de communication qui sont souvent sources de stress pour eux. Ce module de formation est un moyen pour accompagner les agents dans la gestion de ces situations et/ou leur permettre de renforcer leurs compétences dans l'accueil direct et la communication en situation difficile, notamment face à l'agressivité potentielle de certains usagers dans des situations d'angoisse, à l'enregistrement aux urgences...

Durée

2 jours soit 14 heures de formation

Lieux

Formation possible en inter, en intra ou en classe virtuelle

Public visé

Agent hospitalier en situation d'accueillir du public

Tarifs

Sur devis

Délais d'accès

11 jours ouvrés correspondant à la durée légale de rétractation

Accessibilité aux personnes en situations de handicap

Pour tout besoin de demande d'adaptation de la formation pour une personne en situation de handicap, n'hésitez pas à vous rapprocher de notre référente handicap : Madame Frédérique Menier

au 06.18.03.52.46

Modalités d'inscription

Vous pouvez nous contacter directement. L'un de nos conseillers vous contactera par téléphone afin de valider ensemble votre projet professionnel.



Objectifs

- Acquérir ou consolider des connaissances sur la communication en situation d'accueil
- Développer des attitudes adaptées aux situations difficiles rencontrées à l'accueil général ou à l'accueil d'urgence des patients et de leurs familles
- Maîtriser des outils de la gestion du stress inhérent à ce type de communication

Modalités pédagogiques

Méthode participative basée sur le vécu professionnel des participants

Analyse réflexive en ateliers

Mise en situation professionnelle et études de cas

Ateliers pratiques

Suivi individualisé tout au long de la formation

Modalités d'évaluation

Au début de la session, un test de positionnement proposé par le formateur sera effectué auprès des participants.

Un questionnaire d'évaluation des acquis des connaissances sera proposé à la fin de la formation par le biais de notre WebApp.

À l'issue de ce dispositif de formation, un questionnaire d'évaluation, accessible via notre WebApp sera proposé aux participants. À 6 mois après la fin de cette formation, une autre évaluation sera réalisée avec l'équipe dirigeante.

Prérequis

Être agent d'accueil ou être en charge de l'accueil en milieu hospitalier