

« ECOUTE, PRESENCE ET COMMUNICATION »

Formation destinée
aux assistantes médicales et au personnel d'accueil

PREAMBULE

A l'interface entre le patient et le médecin, les secrétaires médicales ont un rôle majeur dans l'accueil, l'écoute du patient et la coordination du parcours de soin de ce dernier.

Devant parfois faire face à des émotions fortement exprimées (anxiété, détresse, colère, impatience...) et travaillant dans un environnement hyper sollicitant, plusieurs questions se posent aux assistantes médicales et au personnel d'accueil :

- Comment approfondir cette démarche d'accueil et de disponibilité ?
- Comment diminuer le risque d'erreurs professionnelles et limiter le sentiment d'insatisfaction voire la survenue d'épuisement et de *burn out* ?
- Comment développer le travail en équipe et la collaboration ?

FINALITE ET OBJECTIFS

A l'issue de la formation les participants devront être capables :

- D'ajuster leur positionnement lors de l'accueil du patient et de ses proches
- De développer l'écoute et la communication pour accompagner les patients dans leur parcours de soin
- De mettre en place un travail en équipe basé sur la collaboration et le respect de l'autre
- D'acquérir des méthodes permettant de prévenir les risques liés aux situations d'épuisement et de stress

CONTENU

1er jour : Attitude de l'accompagnement

- Réflexions sur la motivation du professionnel au travail :
 - Définition, identification de la motivation, mise en perspective de l'intention comme élément conditionnant le résultat de nos actions.
- L'importance de l'accueil :
 - Les outils pour développer ses capacités d'écoute et de présence aux patients et à son entourage.
- Le "prendre soin" de l'autre :
 - Limites pour éviter les risques de « maltraitance »,
 - Les peurs face à la maladie.

2^{ème} jour : L'impact de la distraction et la prévention des risques psychosociaux

- Comment accueillir et appréhender les émotions des patients et de leur entourage :
 - Ecoute et communication en situations difficiles,
 - Désamorcer les situations de conflits.
- Comment prendre soin de soi :
 - L'importance de l'attention et l'impact de la distraction dans l'activité professionnelle,
 - Identification de nos ressources face aux situations de stress.

3^{ème} jour : L'implication dans la coordination du parcours de soins des patients

- Un accompagnement des patients basé sur les principes de l'écoute et de l'empathie.
- Le travail collaboratif en équipes pluridisciplinaires :
 - Les fondamentaux de la communication en équipe : la confiance, le non jugement et la délégation.

Méthodologie proposée pour réaliser les formations

NOTRE SPECIFICITE

Un de nos essentiels est le développement de la connaissance bienveillante de soi, au travers entre autres des temps de "pause méditative" et l'expérience du ressenti (via la mise en situation interactive des personnes que nous accompagnons dans nos formations).

PILERS DE LA METHODOLOGIE ECOE

Dans son originalité, la méthodologie s'appuie sur :

- Une **approche expérientielle** : pour optimiser les capacités d'intelligence cognitive, émotionnelle et relationnelle, se préserver dans le stress, développer une communication authentique, bienveillante et efficiente.
- Des apports de **connaissances théoriques** au travers de différents supports écrits, audio, vidéo pour valider les apports et approfondir les thématiques.
- Des **analyses de situations** ouvrant à des réflexions thématiques sur : l'importance de redonner sens et vision aux équipes, la possibilité de naviguer dans le brouillard et l'incertitude, la valorisation des compétences de chacun et l'intelligence collective.
- Une **dynamique adaptative** à l'écoute des besoins du groupe :
 - o la formation est préparée de manière spécifique pour le groupe rencontré,
 - o elle est ajustée pendant les sessions pour s'adapter à l'expérience d'apprentissage du groupe.

Un **outil incontournable** de nos formations : "LA PAUSE MÉDITATIVE" - ces temps de silence guidés permettent :

- Une démarche introspective personnelle visant à la connaissance de soi, pour mieux comprendre les autres, et notamment, à décoder besoins et réactions émotionnelles.
- De développer l'écoute et l'attention par plus de conscience et d'ouverture vis-à-vis de soi-même, vis-à-vis de l'autre et du monde qui nous entoure,
- Le prendre soin de soi en s'offrant un temps de détente, en permettant une profonde gestion du stress et de nos priorités,
- L'intégration des acquis dans nos pratiques en favorisant la création de nouvelles habitudes.

Un autre **outil fondamental** est le travail en CO-CONSTRUCTION, qui accroît la démarche d'autonomisation, par le développement de la confiance dans les ressources du groupe, dans sa capacité d'auto-organisation.

L'institut s'appuie entre autres sur la compréhension de la pensée complexe (Edgar Morin), sur l'action apprenante, les notions d'interrelation et les études sur le vivant (Francisco Varela), sur la relation d'aide (Carl Rogers), les grands systèmes philosophiques occidentaux et orientaux.

EQUIPE DE FORMATEURS

Une équipe d'une trentaine de consultants, de pays différents et de professions diverses, conjuguant la richesse de leur complémentarité, sont en mesure d'amener une approche novatrice dans des milieux très variés, et restent actifs dans leur milieu professionnel. **Ils ont tous acquis la méthodologie Ecoé**, et sont formés à l'accompagnement de personnes en difficulté. Ils sont en situation d'accompagnement bénévole, la plupart dans des structures de soins, des maisons de retraite ou dans les prisons.

Les **formations sont animées par deux formateurs**, dont un au moins a une expérience confirmée dans le domaine du soin. Ce type de co-animation permet un regard décalé et de porter une meilleure attention aux participants en leur permettant d'intégrer les notions abordées dans leur posture, au-delà de la simple compréhension intellectuelle. De plus, elle enrichit les interventions de regards croisés afin de mieux prendre en compte les besoins de chaque participant ainsi que les besoins du groupe.

MODALITES DE SUIVI ET APPRECIATION DES RESULTATS

- Fiche d'évaluation à chaud et à froid
- Feuille d'émargement et attestation de formation

MODALITES DE REALISATIONS

DEROULEMENT

3 fois 1 jour avec un intervalle de temps de 2 semaines entre les sessions – 21 heures

DATES DE FORMATION

A définir

LIEU DE FORMATION

Région Nantaise

CONDITIONS FINANCIERES

Frais pédagogiques : 300€ HT soit 360€ TTC (prix/stagiaire)

Frais de restauration en sus

POUR TOUT RENSEIGNEMENT

MONTAGE DE LA MISSION

Véronique BARBAROT - Interlocutrice – veronique.barbarot@ecoe.fr

Cathy BLANC – Responsable pédagogique

ADMINISTRATIF

Sabrina STUM – Attachée administrative - +33 411 93 01 50 - contact@ecoe.fr