

ECOUTE ET EMPATHIE (1 jour)



Inter-établissements



Intra-établissement



Secteur Sanitaire



Secteur Médico-social

Objectifs

- ✓ Utiliser « l'écoute empathique » et « l'écoute active » afin d'améliorer les pratiques (audit, gestion des événements indésirables, interview dans le cadre de la préparation des CREX, campagne d'enquêtes, patient traceur...).



Nous vous conseillons de réaliser cette journée en complément de la formation « AMPPATI »

Qu'est ce que communiquer ? Comment communiquer ?

- ↪ Les bases de la communication
- ↪ Les composantes d'un message

Ecoute et reformulation

- ↪ Les différentes qualités d'écoute

Les difficultés de la communication

- ↪ La gestion des émotions

Mieux se connaître pour mieux communiquer

- ↪ Quelques points de repère sur le fonctionnement psychologique des individus et de leurs besoins.



Partages d'expériences

Public

Groupe de 5 à 10 personnes

Tout professionnel des établissements de santé, notamment, directeurs, équipes qualité, médecins, cadres, soignants....



Session 1 : Mardi 30 Juin

Session2 : Jeudi 24 septembre

à DIJON