

Formation  
2012

*Ce stage est essentiellement pratique. Il vise à s'entraîner aux habiletés de la communication dans des situations spécifiquement rencontrées dans les fonctions de secrétaire médicale. Il vise à améliorer sa qualité d'écoute, au bénéfice du patient, mais aussi pour gagner en confort personnel au quotidien.*

**Durée :** 3 jour(s)

**Tarif :** 660,00 € Net / personne

**Tarif Intra :** Nous contacter

## PUBLIC

Secrétaires médicales

## OBJECTIFS

- Analyser les situations délicates rencontrées au quotidien
- Acquérir, approfondir des concepts de base en communication interindividuelle
- Tester de nouvelles approches
- S'entraîner à gérer les situations relationnelles délicates afin de gagner en confort au quotidien

## FORMATEUR(S)

**Isabelle ADAM**

- Psychologue, Neuropsychologue
- Consultante en Ressources Humaines et organisation
- Plus de 15 ans d'expériences dans le secteur de la santé
- DESS Psychologie "Formation, emploi, projet organisationnel"
- Analyste transactionnelle

## METHODE ET CONTENU PEDAGOGIQUE

L'accueil et ses spécificités en milieu soignant

- Identifier les enjeux de la qualité de la relation pour le patient et sa famille
- Analyser sa pratique professionnelle et développer une démarche réflexive
- Repérer ses zones d'inconfort et ses éventuelles sources de stress en situation d'accueil
- Valoriser sa propre image de marque et celle du service

Rôles et responsabilités de la secrétaire médicale

- Les fonctions de la secrétaire médicale
- La notion de responsabilité
- La confidentialité : secret professionnel, secret partagé, discrétion professionnelle

Principes d'une bonne collaboration avec les partenaires du soin

- Savoir se positionner dans une équipe pluridisciplinaire
- Améliorer la circulation des informations et la coordination des différents acteurs du service, du cabinet
- Les difficultés relationnelles liés au stress dans une équipe

Les principes de base de la communication dans un établissement de santé

- Rappel des bonnes pratiques de l'accueil téléphonique
- L'écoute active : écoute, reformulation, questionnement, synthèse
- Mieux décoder les messages non verbaux de ses interlocuteurs
- Opter pour la bonne distance relationnelle

Les attitudes à adopter face aux situations relationnelles difficiles

- Les attitudes bloquantes et les attitudes facilitantes dans la relation avec le soigné et sa famille
- S'affirmer, développer des attitudes assertives sans agressivité ni manipulation
- Utiliser les techniques de la communication non violente pour faire face à l'agressivité

Entraînement aux techniques d'écoute

- S'entraîner à gérer les situations relationnelles difficiles les plus fréquemment rencontrées
- Prendre du recul par rapport à sa pratique

## SESSIONS

Contactez nous