

# MIEUX VIVRE SES EMOTIONS AU QUOTIDIEN PROFESSIONNEL

Réf. DEPROSANT01

## Fiche de formation sur mesure



### BESOINS DE L'ENTREPRISE

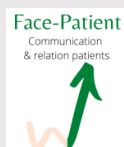
Vos collaboratrices (assistantes, infirmières, aides-soignantes, secrétaires médicales, etc.) vivent des situations émotionnellement difficiles.

Tout d'abord, chez les patients avec leurs peurs, colères, tristesses profondes, etc. Mais vos collaboratrices sont aussi concernées émotionnellement : ces débordements sont la cause d'un stress constant et excessif, trop souvent mal vécu. Ce stress a une double conséquence négative : il les empêche de gérer professionnellement la situation difficiles (La qualité du service aux patients chute), et il les déstabilise jusqu'à souvent les épuiser.

Au-delà de leur savoir-faire acquis en formation initiale et par expérience sur le terrain, vos collaboratrices doivent acquérir des repères et des techniques de gestion des émotions patients et des leurs en situations difficiles pour maintenir la qualité de traitement des patients, et pour retrouver leur sérénité face aux patients difficiles.

Basée sur l'intelligence émotionnelle, cette formation est un investissement indispensable à votre organisme de santé.

### CONTACT



ADRESSE : FACE-PATIENT  
PatrickJAYCommunications  
5 rue de la Terrasse  
F-75017 Paris

TELEPHONE : +33 (0)607191842

E-MAIL : [patrickjay@face-patient.fr](mailto:patrickjay@face-patient.fr)

SITE WEB : [www.face-patient.fr](http://www.face-patient.fr)

### PRESCRIPTIONS

#### Objectifs opérationnels

- Maîtriser les bonnes pratiques de gestion de ses émotions et celles des patients et familles en situations difficiles (cabinet, laboratoire, officine, clinique, hôpital, etc.) ;
- Faire de la gestion des émotions un outil concret au service de la relation patient.

#### Public concerné

- Personnel paramédical et médical, secrétaires et assistantes médicales, et toutes collaboratrices en contact patients et familles en professions de santé (cabinets médicaux, cliniques, hôpitaux, laboratoires d'analyses, pharmacies, etc.).

#### Prérequis

- Aucun prérequis n'est nécessaire.

#### Durée

- 1 jour (7h).

#### Les + pédagogiques de la formation :

- Consultant formateur coach certifié, expert en relations difficiles, gestion du stress, apaisement de tensions, spécialiste milieu santé ;
- Questionnaire détaillé des attentes avant la formation ;
- Utilisation de cas fournis par les participants ;
- Travail sur la boîte à outil de gestion des émotions face à des comportements difficiles ;
- Feedbacks bienveillants et prise en compte du contexte ;
- Contact direct avec le consultant expert en direct ; en amont, pendant et en aval de la formation ;
- 6 mois de hotline personnelle pour chaque participant(e).
- Bilan et plan d'action personnalisés à l'issue.
- A l'issue, les participants reçoivent :
  - o Un aide-mémoire électronique synthétique centré sur les méthodologies et points clés ;

#### Positionnement et évaluation des acquis

- En entrée formation : quizz de positionnement ;
- En cours de formation : mises en situation et quizz ;
- En fin de formation : exercice d'application de synthèse.

#### Disponibilité

- En intra-entreprises à la demande, sur votre site ou en nos locaux ;

#### Financement

Formation éligible au FNE-formation renforcé.

## PROGRAMME COMPLET (PAGES 2 & 3)

### BENEFICES DE LA FORMATION

Cette formation apporte aux personnels médicaux et paramédicaux les techniques et méthodes nécessaires à la gestion des émotions en situations difficiles face aux patients et leurs familles.

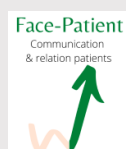
Ils apprennent à percevoir la mécanique des émotions, leurs raisons d'être, leurs causes, les comportements associés et leurs caractéristiques, et comment les prendre en compte pour les patients et pour elles-mêmes. Elles apprennent à déchiffrer et communiquer sur les intentions réelles, les frustrations et les demandes qui se cachent derrière ces comportements émotionnels difficiles pour y répondre par des attitudes adaptées.

Par cette capacité technique à gérer les émotions en situations difficiles elles acquièrent un sentiment de contrôle renforcé, rassurant pour les patients et pour elles-mêmes.

### + DE LA FORMATION

- Le contenu est très dense pour pouvoir acquérir en une journée une compétence essentielle en gestion des émotions en situations difficiles ;
- Les modalités pédagogiques sont adaptées à la durée compacte de la formation ;
- Le nombre volontairement restreint à 6 de participant(e)s permet un travail personnalisé.

### CONTACT



ADRESSE : FACE-PATIENT  
PatrickJAYCommunications  
5 rue de la Terrasse  
F-75017 Paris

TELEPHONE : +33 (0)607191842

E-MAIL : [patrickjay@face-patient.fr](mailto:patrickjay@face-patient.fr)

SITE WEB : [www.face-patient.fr](http://www.face-patient.fr)

### A/ COMPRENDRE L'INTELLIGENCE EMOTIONNELLE

#### Comprendre les causes des émotions

- Pourquoi les émotions ? Emotions et survie humaine
- Nomenclature des émotions : primaires, secondaires et sociales
- Comprendre la mécanique de déclenchement des émotions : situations et flux hormonaux
- Les effets physiologiques des hormones de réponse aux stress

#### Comprendre les systèmes émotionnels

- Comprendre la construction des émotions : interprétations des situations et mémoire émotionnelle
- Le raisonnement émotionnel : la création de réactions automatiques.
- Découvrir comment notre vécu et nos raisonnements construisent, pour le meilleur et pour le pire, notre palette d'émotions : primaires, secondaires et sociales

#### Emotions et stress : gérer deux réalités interdépendantes

- Mécanique synthétique du stress : performance et résilience
- Comment le stress et les émotions interagissent : pensées automatiques et facteurs favorisants (sens, soutien social, etc.)
- Vivre pleinement et salutairement ses émotions avec la CNV

## B/ UTILISER L'INTELLIGENCE EMOTIONNELLE EN SITUATION

### MODALITÉS D'ACCES

#### Formats

- Formation disponible aux entreprises et individuels, en intra-entreprise, coachings, présentiel, distanciel et hybride.
- Budgets sur devis personnalisé.

#### Modalités

6 participants max. par session ce qui permet un travail poussé et des feedbacks individualisés.

Interface distancielle fiable Zoom.

#### Inscriptions

Inscriptions entreprises et individuels par email à [patrickjay@face-patient.fr](mailto:patrickjay@face-patient.fr)  
Confirmation sous 24 heures par retour.  
Sessions garanties à la 1ère inscription.

### Accessibilité personnes en situation de handicap

Nos locaux sont handi-accessibles. Nos équipes sont sensibilisées aux besoins des personnes malentendantes et malvoyantes. Nous signaler tout besoin d'adaptation.

### FORMATION COMPLEMENTAIRE

[Savoir gérer les situations difficiles en accueil téléphonique patients Réf. PATACCTEL02](#)

### CONTACT



ADRESSE : FACE-PATIENT  
PatrickJAYCommunications  
5 rue de la Terrasse  
F-75017 Paris

TELEPHONE : +33 (0)607191842

E-MAIL : [patrickjay@face-patient.fr](mailto:patrickjay@face-patient.fr)

SITE WEB : [www.face-patient.fr](http://www.face-patient.fr)

### Gérer ses émotions pour en faire des forces d'accomplissement

- Connaître sa carte unique émotionnelle pour la vivre sereinement
- Les principes de la CNV (Communication Non Violente)
- Mettre en place le principe de « wholeness » :
  - o Savoir exprimer ses ressentis émotionnels pour affirmer ses besoins émotionnels grâce au schéma O.B.S.D.
- Accepter de pratiquer l'auto-empathie
- Savoir célébrer ses satisfactions et succès

### Pratiquer l'empathie auprès des patients

- Connaître le quadrant de la relation de confiance entre professionnels de santé et patients
- Différences entre empathie et compassion : positionnement émotionnel de la professionnelle de santé
- Apprendre à percevoir, identifier et accepter les ressentis des patients en tant que besoins premiers
- Communiquer sur les besoins des patients : utiliser les marqueurs verbaux et non-verbaux

### COMMUNIQUER FACE AUX REACTIONS EMOTIONNELLES DES PATIENTS

- Attitudes et comportements face aux émotions primaires et secondaires de : peur, surprise, colère, dégoût et tristesse
- Méthode de négociation des émotions des patients
- Utiliser le non verbal, la voix et les mots pour diffuser les réactions émotionnelles des patients
- A ne pas faire et à faire : attitudes contre-productives vs productives

### FAIRE FACE AUX SPIRALES EMOTIONNELLES NEGATIVES DES PATIENTS

- Comprendre la mécanique des spirales émotionnelles (négatives et positive)
- Comment gérer les spirales émotionnelles négatives en amont, pendant et après la montée émotionnelle
- Comment se protéger des spirales émotionnelles négatives