
Programme de Formation

Consolider sa posture professionnelle et gérer les situations sensibles avec les usagers à l'accueil et au téléphone

Organisation

Durée : 14 heures

Mode d'organisation : Présentiel

Contenu pédagogique

Public visé

Assistants médico-administratifs - Secrétaires médicales - Agents d'accueil

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, vous serez en capacité de :

- Clarifier votre rôle et votre périmètre d'action à l'accueil
- Adopter une posture professionnelle adaptée aux différentes situations
- Structurer vos échanges avec les usagers
- Adapter votre communication face à des situations de stress ou de vulnérabilité
- Gérer les situations sensibles tout en respectant votre cadre professionnel

Description

1. **Clarifier son rôle, son périmètre d'action et structurer l'échange**
 - Ce qui relève du rôle de l'agent d'accueil / AMA / SM
 - Ce qui ne relève pas de sa responsabilité
 - Limites dans les informations transmises et relais vers les professionnels compétents
 - Accueillir, orienter efficacement et poser un cadre dès le début de l'échange
 - Structurer un appel téléphonique, reformuler et vérifier la compréhension
2. Atelier : identifier ses zones d'incertitude dans le rôle et analyse de situations d'accueil
3. **Répondre aux demandes inadaptées ou insistantes**
 - Identifier les demandes hors périmètre
 - Savoir dire non avec diplomatie et fermeté
 - Maintenir une position claire face à l'insistance
 - Gérer la pression et l'impatience des usagers
4. Atelier : mises en situation et analyse de situations concrètes
5. **Comprendre la vulnérabilité et adapter sa communication face à la fragilité**
 - Facteurs de vulnérabilité en contexte hospitalier : stress, douleur, anxiété, précarité
 - Effets de la maladie et de l'attente sur les comportements des usagers
 - Ajuster son langage, son rythme et poser un cadre rassurant
 - Clarifier les informations essentielles tout en maintenant une communication professionnelle
6. Atelier : analyse de situations vécues et décryptage de situations sensibles
7. **Réguler les émotions, orienter et sécuriser la prise en charge**
 - Identifier ses propres réactions et maintenir une distance professionnelle adaptée
 - Éviter la sur-implication et savoir demander un relais



- Repérer les situations nécessitant un relais immédiat
 - Articulation avec les équipes soignantes / sociales et transmission d'informations pertinentes
 - Sécurisation globale du parcours de l'utilisateur
8. Atelier : identification de ses points de vigilance et formalisation des modalités d'orientation



Prérequis

Aucun prérequis



Modalités pédagogiques

- Apports contextualisés
- Analyse de pratiques
- Exploitation des situations vécues par les participants
- Ateliers de co-construction
- Livrable : Boîte à outils de gestion des situations sensibles à l'accueil. Un ensemble d'outils pour prévenir les tensions et sécuriser les situations d'accueil difficiles.



Modalités d'évaluation et de suivi

- Auto-positionnement amont/aval
- Validation des outils construits
- Questionnaire de satisfaction



Informations sur l'accessibilité

Formation accessible aux personnes en situation de handicap

Un référent handicap est disponible pour adapter les modalités pédagogiques si nécessaire :

contact@larelevesante.fr