

RÉAGIR ET INTERVENIR POUR RÉTABLIR LES COMPORTEMENTS ADAPTÉS



Les mesures visant à rétablir les comportements adaptés sont parfois difficiles à réaliser. Il est donc important de savoir communiquer car vous devrez sensibiliser le personnel au respect des règles, convaincre et parfois gérer des conflits.

Un module de formation permettra de mieux comprendre le processus de communication et d'application d'une règle de sécurité. Il aidera à intervenir de manière efficace face à une transgression des règles de sécurité ou, cas plus grave, après un accident du travail.

Pensons aussi à mieux prévenir et prendre en charge les moments de violence dans l'évolution clinique des patients adultes lors des hospitalisations en service de psychiatrie.

Il en sera de même pour les comportements d'usagers, de clients réclamants, de collègues peu respectueux, etc.

Exemple de programme de formation

Partie 1 : Formation

- Chapitre 1 : Mieux communiquer
 - La communication ;
 - Le processus de communication ;
 - Les types de communication ;
 - La communication verbale ;
 - La communication non-verbale.
- Chapitre 2 : Savoir gérer des conflits ;
 - Les types de conflits ;
 - Répondre au conflit.
- Chapitre 3 : Savoir réagir en cas de transgression des règles
 - Manager les risques ;
 - La résistance au changement ;
 - Processus d'adoption des comportements adaptés ;
 - Conditions de réussite ;
 - Provoquer la prise de conscience ;
 - Savoir appliquer son autorité ;
 - Retour après un accident du travail.

Partie 2 : Dispositif de suivi de l'exécution des résultats

- Évaluation notée des résultats de la formation
- Évaluation de satisfaction de la formation
- L'analyse des résultats obtenus permet, quand il y a lieu, de mettre en place les mesures correctives adaptées