

Offre de formation

Centre intégré de santé et de services sociaux
de la Montérégie-Ouest

Communiquer efficacement en situation difficile

Comment aborder un sujet délicat lors d'un moment crucial? Vous avez ressenti un malaise à discuter des nombreux retards d'un usager ou vous ne savez pas comment aborder un stagiaire qui réagit mal à la critique et qui trouve des excuses pour tous ses manquements. Voici une offre de formation qui pourrait vous outiller afin de mieux aborder les situations délicates et permettre à la personne concernée de trouver la motivation pour remédier au problème soulevé.

Cette formation offerte en deux journées (12 heures) en mode virtuel via la plateforme Zoom sera animée par Annik Jobin, conseillère cadre à l'équipe Innovation et développement des outils cliniques de la DSMREU.

Personnel visé par la formation : Tous les intervenants qui travaillent directement avec la clientèle et les personnes occupant des fonctions d'encadrement professionnel. Les employés inscrits en liste d'attente depuis février 2020 ont déjà été contactés par courriel pour choisir une nouvelle date de formation.

But : Cette formation vise à mieux outiller les intervenants à aborder les situations difficiles.

Objectifs :

- Acquérir des connaissances sur les éléments constituant une conversation et une confrontation cruciale;
- Développer des habiletés pour préparer un échange crucial;
- Apprendre à récupérer quand un échange crucial dérape;
- Se familiariser avec les conditions gagnantes d'un échange crucial réussi ainsi que les pièges à éviter;
- Mettre en pratique ses nouvelles connaissances avec des exemples vécus;
- Identifier ses forces et ses faiblesses en matière d'échanges cruciaux;
- Utiliser des aide-mémoires pour mener à bien ses échanges cruciaux;
- Explorer l'impact de différentes approches.

Quand :

- 7 et 21 juillet 2021 de 9h00 à 16h00;
- 4 et 11 août 2021 de 9h00 à 16h00;
- Automne 2021 (date à venir).

Coût : Il n'y a aucun frais d'inscription pour la formation.

Nombre de participants : maximum de 15 participants par cohorte.

Formation en volet 3: Vous devez obtenir l'autorisation de votre gestionnaire pour participer à cette formation. Pour effectuer l'inscription, les gestionnaires sont invités à inscrire les participants intéressés en suivant le chemin suivant : [N:\CISSMO\Formations\Communiquer efficacement en situation difficile](#).

Date limite d'inscription : 1^{er} juillet 2021

Une confirmation de participation sera envoyée aux participants dans les prochaines semaines.

N'hésitez pas à communiquer avec moi pour tout renseignement complémentaire.

En vous souhaitant une agréable journée,

Martine Poissant, T.S.

Agente de planification, de programmation et de recherches

Formation et développement professionnel

Direction des services multidisciplinaires, de la recherche et de l'enseignement universitaire
(DSMREU)

Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Ouest

martine.poissant.csssvs16@ssss.gouv.qc.ca