

## Positionnement et conduite d'entretien IRPP

---

M<sup>me</sup> Carole Monnot, psychologue à l'H-JU

---

### Objectifs

Au terme du cours, les participant-e-s seront capables de :

- Maîtriser la technique de l'entretien et la gestion des émotions (les siennes et celles de l'autre).
  - Adopter une communication adéquate lors de situations complexes (réclamations, conflits, mécontentements, patients mécontents avec les médecins).
  - Gérer les divergences.
  - Clore le séjour hospitalier pour que le patient ait une bonne image de l'hôpital.
- 

### Contenu

- L'entretien – les étapes ;
  - La prévention et la gestion des conflits, les réclamations... ;
  - Les outils de communication aidant ;
  - Le patient mécontent, que faire ?
- 

### Horaires

De 8h à 12h30

### Public-cible

Les IRPP de médecine et chirurgie en priorité

### Nombre

8 à 12 personnes

---

24 janvier 2024

Hôpital du Jura – site de Delémont  
Salle du Faubourg

31 janvier 2024

Hôpital du Jura – site de Delémont  
Salle du Faubourg