

Contexte

Pendant longtemps, le cancer a incarné le mal absolu. Si les choses ont changé, il n'en demeure pas moins que toute pathologie cancéreuse est lourde de conséquences pour celui ou celle qui en est porteur et pour ses proches. Au-delà du diagnostic, qui reste effrayant pour la plupart des usagers, les traitements, le pronostic incertain constituent à tout coup une modification radicale du cours de leur vie et une condamnation à mal vivre, au moins temporairement.

Du fait de la spécificité de ces maladies et des représentations symboliques qu'elles véhiculent, l'accueil du malade cancéreux et de sa famille revêt des spécificités et une réelle importance.

Public concerné	Programme
Tout public en charge de l'accueil.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les missions d'accueil, approches conceptuelle et réglementaire : <ul style="list-style-type: none"> ○ L'accueil, un acte professionnel. ○ Le cadre réglementaire de l'accueil. ▪ Le malade cancéreux et sa famille : <ul style="list-style-type: none"> ○ L'impact de la mauvaise nouvelle. ○ Eclairage psychologique et anthropologique des réactions liées à l'épreuve du cancer. ○ Les mécanismes de défense en jeu. ○ Les attentes et les besoins des malades et de leurs proches. ▪ Aisance et savoir-faire professionnels : <ul style="list-style-type: none"> ○ Le langage positif de l'accueil et l'image professionnelle. ○ La communication, la relation avec la personne malade : écoute, questionnement, etc. ○ L'accueil téléphonique. ○ Faire face aux situations délicates au téléphone. ▪ La gestion des situations difficiles : <ul style="list-style-type: none"> ○ Relations rugueuses, désaccords, conflits. ○ La canalisation des débordements émotionnels. ○ Le renforcement positif des personnes en difficulté.
Objectifs globaux	
<p>"Appréhender les dimensions conceptuelle et réglementaire de l'accueil."</p> <p>"Comprendre la psychologie des malades cancéreux et de leurs familles."</p> <p>"Acquérir aisance et savoir-faire professionnels."</p> <p>"Savoir s'organiser et gérer les situations difficiles."</p>	
Méthodes pédagogiques	
<ul style="list-style-type: none"> ○ Apports didactiques, échanges. ○ Test sur son mode d'écoute. ○ Exercice individuel sur table. ○ Analyse réflexive sur situations réelles et mise en situation. 	