

Que ce soit en période de crise ou dans le quotidien, le dialogue est essentiel à une bonne entente et une coordination efficace au sein des établissements - entre soignants et patients - mais aussi avec les familles et les intervenants extérieurs. Cette formation se propose de faire des soignants, des professionnels de la communication sachant en éviter les pièges, en maîtriser les codes et filtrer leurs émotions afin d'établir des relations respectueuses, authentiques et apaisées avec toutes les parties prenantes.

### Formateur

Nathalie Meistermann, psychologue clinicienne

### Objectifs pédagogiques

*A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :*

- Établir une communication saine et authentique
- Identifier les pièges de la communication
- Filtrer ses émotions
- Désamorcer les conflits et construire des relations harmonieuses

### Durée

2 jours (14 heures)

### Public concerné

- Professionnels au contact des usagers/résidents/patients et de leurs proches
- Groupe de 15/16 stagiaires maximum

### Prérequis

Intervenir dans le secteur sanitaire, social ou médico-social

### Prix

INTRA : 1 300 €/jour pour le groupe

INTER : 280 €/jour/personne

### Modalités techniques et pédagogiques

- Modalités de mise en œuvre : présentiel privilégié – possibilité mise en œuvre à distance sous forme de classe virtuelle
- Éléments matériels et techniques : support pédagogique, bibliographie, vidéos
- Modalités pédagogiques en lien avec les objectifs : travail de réflexion individuel et en sous-groupes, analyses de cas, jeux de rôles.

### Suivi et évaluation des acquis

- Recueil des attentes du commanditaire et des stagiaires
- Suivi de l'exécution de l'action : émargement par demi-journées
- Évaluation des acquis à l'entrée : pas de procédure de positionnement
- Évaluation des acquis en continu : échanges, quizz, mises en situation
- Évaluation des acquis en fin de formation donnant lieu à la délivrance d'une attestation de fin de formation

### Format

Formation intra-établissement (possibilité de mise en œuvre en inter en fonction de la demande)

## Contenu

### Jour 1

#### **Matin – (durée 3h30)**

Les fondamentaux de la communication

- Le verbal et non verbal
- Le dit et l'implicite
- Quiproquos et incompréhensions
- Vivre ensemble et politesse
- Que dire à qui ? Petit rappel sur le secret médical
- Le pouvoir de l'écoute

Langage et culture

- Les codes des différentes cultures. Le dicible et l'indicible

Dialoguer : un outil clé de la bientraitance et un soin à part entière

#### **Après-midi – (durée 3h30)**

Les pièges

- Jargon
- Discordance mots/attitudes
- Le mythe de la vérité à tout prix
- L'absence d'écoute
- Sérieux et humour
- Le reproche et la demande.
- Erreurs type et phrases type

L'émotion, obstacle à la communication

- Ressenti et information
- Maîtrise de soi et gestion des émotions
- Adaptation à l'émotion de l'interlocuteur.

### Jour 2

#### **Matin – (durée 3h30)**

Les grandes techniques de communication

- La validation de Naomi Feil
- L'Écoute active de Carl Rogers,
- L'Assertivité et la communication non violente de Marshal Rosenberg
- Synchronisation et technique miroir en hypnose

#### **Après-midi – (durée 3h30)**

Les situations délicates en communication

- L'agressivité
- La détresse émotionnelle
- La fermeture
- Le silence hostile
- L'anxiété
- L'attitude hautaine---

Annoncer une mauvaise nouvelle : une procédure par étapes