

Développer une communication professionnelle au bénéfice des personnes accompagnées

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 personnes accompagnées – mais aussi avec les familles et les intervenants extérieurs. Cette formation se propose de faire des soignants, des professionnels outillés pour une communication apaisées, en maîtriser les codes en identifiant leurs limites et en travaillant sur la gestion des émotions et des conflits. Ces objectifs individuels permettent de renforcer l'intelligence collective, d'établir des relations respectueuses, authentiques et apaisées avec toutes les parties prenantes.

OBJECTIFS

- ✓ Établir une communication saine et authentique
- ✓ Identifier les pièges de la communication
- ✓ Développer l'intelligence collective
- ✓ Désamorcer les conflits et construire des relations harmonieuses

CONTENU

JOUR 1 | matin | 3h30

- Les fondamentaux de la communication
- Le verbal et non-verbal
- L'information et la communication
- Les outils de la communication non violente
- Les principaux obstacles à la communication
- Le langage
- Le cadre de référence
- L'écoute active

JOUR 1 | après-midi | 3h30

- La gestion des émotions
- L'empathie et les autres outils associés
- La spécificité de la communication soignant / soigné
- L'asymétrie
- La proxémie
- L'annonce d'une mauvaise nouvelle

JOUR 2 | matin | 3h30

- Les fondamentaux de la dynamique de groupe
- Les outils individuels
- L'intelligence collective et sa mise en place
- L'assertivité et l'agentivité
- La valorisation dans la communication et dans le collectif

JOUR 2 | après-midi | 3h30

- Identifier la violence
- La différence entre la violence et le conflit
- La gestion de conflit et ses modes de résolutions en communication
- Le DESK



Formateur

Sarah Lacombe



Durée

2 jours (14 heures)



Public

Professionnels au contact des usagers/résidents/patients et de leurs proches
14 stagiaires maximum



Prérequis

Aucun



INTRA-établissement

Possibilité de mise en œuvre en INTER en fonction de la demande



Prix

INTRA : 1 350 €/jour pour le groupe
INTER : 300 €/jour/personne

Modalités techniques et pédagogiques

- Modalités de mise en œuvre : présentiel
- Éléments matériels et techniques : support pédagogique, bibliographie, vidéos
- Modalités pédagogiques en lien avec les objectifs : travail de réflexion individuel et en-groupe, analyses de cas et jeux de rôle

Suivi et évaluation des acquis

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