

Les outils d'une communication bienveillante

Présentation :

La communication est un élément clé dans les rapports humains.

Synonyme de partage et d'échanges d'informations, elle crée un lien entre l'homme et son environnement. Elle est le fondement d'une bonne relation.

Or un constat s'impose : d'une façon générale, la communication se fait mal, générant quelquefois des litiges voire des conflits.

Les causes de cette « maladie de la communication » sont nombreuses et varient en fonction du contexte.

La formation à la communication de tous les acteurs du domicile s'attache à :

- Apaiser la relation entre le professionnel et la personne
- Prendre en compte les besoins des personnes âgées et le bien être des professionnels du domicile
- Développer une culture de sécurité

Objectifs et compétences professionnelles visés

- o Connaître les principes d'écoute et d'observation liés à la réception des messages.
- o Connaître les principes de formulation des messages émis.
- o Connaître la notion de feed-back et son usage dans un contexte de communication.
- o Savoir prévenir et résoudre certains problèmes de communication
- o Améliorer la qualité de son travail à travers une communication réussie

Public visé :

Travailleurs sociaux, Personnel administratif, personnel soignant, DEAVS ou DEAES, aide à domicile

Intervenant :

Sylvie Werschner, infirmière, Cadre de santé, thérapeute

Prérequis :

Aucun

Organisation de la formation : 2 journées

Horaires : 9h à 12h30 et 13h30 à 17h00

Durée de la formation : 14 heures

Effectif : 6 personnes au minimum et 10 personnes au maximum

PSH : accessibilité des locaux pour les personnes à mobilité réduite

Formation Intra : Tarif => Nous consulter

Programme de formation :

Cette action de formation est animée en présentiel ou en FOAD "formation ouverte et/ou à distance"

JOUR 1 : Matin

- ❖ Accueil des participants, recueil de leurs attentes et présentation du programme de formation
- ❖ Positionnement des participants sur le sujet : questions, niveau de connaissance, leurs représentations
- ❖ Les différentes composantes du processus de communication
- ❖ Identifier les objectifs et les enjeux de la communication : le contexte, les aspects culturels, l'identité,

Les outils d'une communication bienveillante

- la souveraineté, la mise en réseau
- ❖ Découvrir le rôle des acteurs : émetteur/récepteur, leur canal de transmission (oral, écrit, audiovisuel), le support utilisé, le code

JOUR 1 : Après Midi

Les niveaux de communication :

- ❖ Les différents types de langage
- ❖ L'écoute active
- ❖ La reformulation
- ❖ La synchronisation

JOUR 2 : Matin

Les problèmes et problématiques face à la communication

- ❖ Les obstacles liés à la communication
- ❖ Les causes des problèmes liés à la communication et leurs conséquences
- ❖ La résolution des problèmes liés à la communication :
- ❖ La levée des obstacles à la communication : principaux conseils
- ❖ Les règles et principes d'une formulation efficace des messages

JOUR 2 : Après Midi :

La relation interpersonnelle et l'apprentissage de stratégies pour :

- Savoir écouter et comprendre votre interlocuteur,
- Développer des compétences relationnelles avec son entourage
- Fonctionner dans une dynamique gagnant/gagnant
-

Méthodes pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle de formation
- Apports théoriques et pratiques
- Document pédagogique
- Powerpoint
- Paperboard
- Démonstration par le formateur
- Analyse des pratiques individuelles et collectives
- Exercices de mises en situation et jeux de rôles

Mise en œuvre de moyens de compensation du handicap

Modalités d'évaluation et de suivi :

- ❖ Recueil des attentes des stagiaires et confrontation aux objectifs de la formation
- ❖ Évaluation des connaissances de stagiaires en début et en fin de formation
- ❖ Émargement des feuilles de présence
- ❖ Questionnaire d'évaluation de la formation portant sur l'atteinte de objectifs, le programme de formation, les méthodes d'animation et la transférabilité des acquis
- ❖ A distance de la formation : analyse de la transférabilité des connaissances dans la pratique individuelle et collective par le biais d'un questionnaire adressé au service formation, et lors de l'entretien professionnel du stagiaire.

