SUD FORMATIONS SANTÉ



COMMUNICATION ET RELATION À L'AUTRE

Public
Professionnels soignants, infirmiers, sages-femmes, manipulateurs et personnels administratifs et services supports

Pré-requis
Aucun

Modalités
Présentiel

Durée
2 jours + 1 jour - 21 heures

DATES & LIEUX

Nous consulter

INTERVENANTS

Alice RUELLOUX
Formatrice

VALIDATION

Certification de réalisation
Attestation de fin de formation

TARIFS

Nous consulter

DCB014

Lieux aménagés et modalités adaptées pour faciliter l'accès et l'usage aux personnes en situation de handicap

PROGRAMME

REVISITER LE MECANISME DE LA COMMUNICATION ET SES PIEGES

- Perception et Interprétation, cadre de référence unique et vision du monde
- Les obstacles cognitifs
- Le langage verbal et non verbal
- Malentendus et source des conflits
- L'écoute active de soi pour mieux se positionner dans un rapport gagnant-gagnant
- L'écoute active de l'autre pour créer la confiance
- Les réflexes à développer en cas de divergence, mauvaise compréhension des autres pour éviter colère, frustration, agressivité

COMPRENDRE L'APPROCHE ET SON INTÉRÊT

- La place prépondérante de la communication au niveau managérial et pour tout salarié
- L'impact d'une communication adaptée : résultats, missions, motivations
- Esprit et avantages à utiliser cette approche : à quels besoins répond-elle ?
- Identifier les champs d'application, préciser ses propres attentes et besoins
- Se familiariser avec la terminologie employée

INTÉGRER LE PROCESSUS

- Les conditions pour appliquer le processus avec bénéfice
  - Choisir d'agir en conscience : S'affirmer plutôt que d'agresser, manipuler, subir
  - Développer l'empathie, l'auto-empathie : non-jugement, respect mutuel
  - Développer une communication précise et juste : Contextualiser, utiliser le « je »
  - Apprivoiser les émotions, les siennes et celles de son interlocuteur
  - Engager un dialogue authentique et constructif orienté sur le résultat souhaité
- Les quatre étapes du processus : OSBD Observation, Sentiment, Besoin, Demande
- Les quatre façons de percevoir un message négatif
- Sortir de la colère, de la panique, de l'abattement et rétablir un état émotionnel équilibré
- Développer sa capacité d'être à l'écoute de ses émotions, de ses besoins, de ses valeurs et les exprimer avec authenticité
- Prendre conscience de son rôle dans le conflit
- Transformer un conflit destructeur en confrontation productive

PRATIQUER ET PRATIQUER, APPLIQUER DANS SON CONTEXTE PROFESSIONNEL

- Appréhender concrètement différentes situations délicates, identifier les besoins mis à mal
  - Avec soi-même : développer bienveillance, compréhension et sortir de nos conflits internes, clarifier ce qui est en jeu pour nous
  - Pour se dire à l'autre de manière à être entendu, en évitant les pièges qui stoppent le dialogue
  - Pour écouter l'autre et l'aider à se dire, à exprimer ses besoins sans prendre contre nous son agressivité
- S'entrainer pour développer de nouveaux réflexes : choisir de répondre de façon adaptée au lieu de réagir de façon habituelle
- S'affirmer pour mieux désamorcer les conflits
- Gérer les demandes abusives, formuler une demande, formuler un refus sans provoquer de tension, Faire des critiques, exprimer des difficultés de manière constructive
- Savoir gérer les critiques

PROGRAMME

ETABLIR SON PLAN D'ACTION PERSONNEL :

- Mieux connaître son style relationnel par l'autodiagnostic d'assertivité
- Identifier ses points forts et points d'efforts, s'engager sur des actions simples et concrètes à impact immédiat

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Méthode active et participative
- Exercices pratiques, mises en situation sur l'application de clés de communication
- Présentation des documents de référence
- Echanges d'expériences et de situations
- Elaboration des pistes d'actions d'amélioration individuelles
- Bilans des axes d'améliorations collectifs

RÉSULTATS ATTENDUS

- Développer des relations de coopération avec une communication bienveillante et constructive
- Appliquer la méthode de la Communication Non Violente : pour faire face à la colère, résoudre les conflits, améliorer ses relations

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

A l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Se familiariser avec le concept
- Retenir l'intérêt de développer cette approche dans sa communication interpersonnelle
- Identifier les clés aidantes ou limitantes de la communication
- Intégrer le processus en 4 étapes, expérimenter, s'entrainer pour se l'approprier
- Faciliter la relation avec soi-même
- Faciliter la relation avec les autres
- S'affirmer sans provoquer de tension
- Résoudre les situations de divergence de manière efficace et constructive

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Méthode active et participative / Exercices pratiques / Echanges d'expériences et de situations / Présentation des documents de référence / Visualisation films
- Etudes de cas / Travaux en sous-groupes / Analyse des pratiques professionnelles
- Remise d'un livret pédagogique

ACCESSIBILITÉ



Lieux aménagés et modalités adaptées pour faciliter l'accès et l'usage aux personnes en situation de handicap