

Programme de formation

PR-45

« La communication au service de la relation professionnelle bienveillante »

Intervenante : Florence BOUCHER

Valeur ajoutée de la formation :

Communiquer, nous le faisons tous, tous les jours. Cependant, peu d'entre nous utilisent une communication réellement honnête, claire et respectueuse de soi et de l'autre. En utilisant la Communication Bienveillante, nous augmentons nos chances pour qu'apparaisse plus d'humanité dans l'échange, que s'établissent des connexions sensibles et une réelle coopération dans les relations. Est-il besoin de démontrer l'efficacité productive de la coopération au sein d'une équipe ? La formation s'appuie sur **l'expertise de l'intervenante** et sa **compétence à former par l'expérimentation d'ateliers de communication afin de faire émerger les axes d'améliorations individuelles et collectives**

Objectifs pédagogiques :

- Appréhender les bases de la communication
- Repérer les enjeux de la communication efficiente en EHPAD
- Repérer les styles d'écoute
- Identifier les impacts de nos émotions dans les relations humaines
- Différencier comportement et intention dans notre façon de communiquer
- S'exprimer, verbaliser en réponse à des demandes complexes
- Exprimer un message avec bienveillance et respect quel que soit l'interlocuteur
- Pratiquer les stratégies relationnelles pour favoriser la communication et la relation de confiance
- Favoriser l'accueil et l'intégration d'un nouveau collaborateur avec bienveillance
- Entretien des relations harmonieuses et constructives entre équipes

Profils de stagiaires et prérequis :

Public : tout public

Pré-requis : aucun

Contenu de la formation

- Les mécanismes fondamentaux de la communication
- Les freins et les leviers à la relation dans les 3 niveaux de communication au travail
- Les composantes de la construction d'un message cohérent et rassurant
- La reformulation, le questionnement et la reconnaissance de la compréhension d'un message
- La déperdition et les transformations d'un message (les interprétations)
- La posture physique et la relation de confiance (les piliers d'accroche)
- Le choix du mode de communication selon le professionnel et la situation
- La compréhension des instabilités relationnelles, émotionnelles et comportementales dans la relation (la prise de recul face aux situations)
- Les arguments et le traitement des objections et les refus (accepter et savoir dire « non »)
- L'expression d'une critique constructive
- La réponse et l'expression de demandes complexes avec bienveillance
- Le silence comme moyen relationnel
- Le choix du vocabulaire (le poids des mots) adapté et les familiarités

Modalités pédagogiques

En présentiel (INTRA Entreprise ou INTER sur-mesure)

Méthodes et outils pédagogiques

- Mobilisation des situations vécues et de l'expérience des stagiaires,
- Activités d'émergence et d'exercices concrets d'application en sous-groupe/binôme,
- Jeux de simulations expérimentales
- Activités ludiques pédagogiques, apports cognitifs oraux et visuels de la formatrice,
- Echanges autour de situations concrètes

Modalités d'évaluation

Evaluation des acquis : autoévaluer les apprentissages tout au long de la formation (QCM, cartes réponses, mises en situations professionnelles par simulations et jeux de rôle)

Evaluation à chaud : vérifier l'indice de satisfaction des stagiaires et l'atteinte des objectifs pédagogiques

Evaluation à froid : questionnaire transmis aux stagiaires 3 mois après la formation sur les « effets » de la formation

Modalités organisationnelles

Nombre de sessions : à définir

Format : 2j (7h + 7h) en continu ou discontinu

Nombre de stagiaires par session : 5 à 10 stagiaires (6 maximum période COVID)

Lieu de la formation : à définir avec l'entreprise (INTRA, pratique en situation réelle possible) – Chez JADHE-FORMATION (INTER)

Proposition financière

130 €/jour présentiel et par stagiaire

Possibilité de financement par OPCO / CPF des salariés : **JADHE FORMATION** répondant aux exigences de la **Certification QUALIOP** depuis JUIN 2020 pour ses **Actions de Formation**