



Programme de Formation

Communiquer efficacement dans le cadre professionnel

Organisation

Durée : 14 heures

Mode d'organisation : Mixte

Contenu pédagogique



Public visé

Tous les professionnels des établissements sanitaires et médico-sociaux



Objectifs pédagogiques

- ◆ Equilibrer les échanges dans le cadre des relations professionnelles
- ◆ Développer des relations positives (avec sa hiérarchie, entre professionnels, entre collègues)
- ◆ S'approprier les clés d'une communication réussie



Description

- ◆ **Parcours mixte : 1h de e-learning en amont + 14h de présentiel** E-learning préparatoire (asynchrone, à réaliser avant le présentiel) :
 - Les fondamentaux de la CNV : les 4 composantes (observation, sentiments, besoins, demandes) et leurs bénéfices en contexte managérial santé
 - La gestion des conflits : sources de conflits en milieu hospitalier, étapes de résolution, stratégies (collaboration, compromis, accommodation, évitement, compétition)
 - L'assertivité comme fil rouge transversal, travaillée à travers les deux modules précédents plutôt qu'isolée (expression claire, respect mutuel, écoute active)
 - Formats variés : vidéos courtes et dynamiques, illustrations graphiques, quiz et exercices interactifs, étude de cas d'équipe soignante
- ◆ **Présentiel (14h) :**
 - Connaître les concepts de communication interpersonnelle et donner du sens à l'acte de communication
 - Mise en situation pour identifier ses ressources, freins et axes de progrès, en s'appuyant sur les acquis du e-learning
 - Écoute active, sensibilisation à l'outil PCM© selon le formateur, ateliers pratiques en binôme/trinôme sur des problématiques vécues
 - Analyse des comportements selon 3 rôles clés, rétablissement et entretien de la communication interpersonnelle



Prérequis

Pas de prérequis



Modalités pédagogiques

E-learning asynchrone en amont, à réaliser individuellement avant la session présentielle

Un modèle pédagogique interactionnel

- ◆ Apprenant actif
- ◆ Appropriation et construction collective des savoirs
- ◆ Réflexivité
- ◆ Apports théoriques
- ◆ Travail sur les représentations de chaque participant et mise en évidence des actes de communication
- ◆ Sensibilisation à l'outil PCM© (process communication©, en fonction du formateur)
- ◆ Ateliers pratique en binôme ou trinôme sur une problématique professionnelle communicationnelle vécue par les participants
- ◆ Analyse des comportements selon 3 rôles clefs



Moyens et supports pédagogiques

Plateforme e-learning : vidéos explicatives, illustrations graphiques, quiz

Des supports et moyens centrés sur le professionnel

- ◆ PDF ou Power Point de présentation
- ◆ Cas pratiques, études de cas et exercices, mise en situation et jeux de rôle
- ◆ Supports illustratifs : vidéos, podcast, documents...
- ◆ Bibliographie
- ◆ Questionnaires en ligne
- ◆ Livret pédagogique



Modalités d'évaluation et de suivi

Des modalités d'évaluation adaptées

- ◆ Auto-évaluation et questionnaire de positionnement
- ◆ Evaluation des connaissances et des compétences en continu
- ◆ Questionnaire d'évaluation des acquis des participants
- ◆ Questionnaire de satisfaction des participants

Un suivi personnalisé

- ◆ Bilan détaillé de la formation remis à l'établissement
- ◆ Possibilité de contacter le formateur après la formation pour assurer une bonne continuité
- ◆ Apports de connaissances basées sur les besoins des participants et de l'établissement



Informations sur l'accessibilité

Un référent handicap est à votre écoute pour tout besoin en compensation : Mme Gulistan ALTUN - 01 49 66 22 51

Partenariat avec l'AGEFIPH : www.agefiph.fr