



Public visé :

Tout public

Pré requis :

Pas de prérequis nécessaire

Objectif(s) pédagogique(s)

Savoirs :

- Les modes de communication
- Les questions à se poser qui permettent de désamorcer les incompréhensions
- Les réflexes et les bonnes pratiques

Savoir-faire :

- Adapter son mode de communication suivant les comportements
- Comprendre ce qui fait réellement la communication
- Être capable de prendre le dessus dans sa communication

Durant la formation, le stagiaire apprendra :

- À reconnaître les modes de communication et leur signification
- À se questionner pour décoder le message transmis
- À développer toutes les formes de communication

À l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Adopter une posture adaptée et structurée vis-à-vis de la patientèle
- Utiliser un mode de communication plutôt qu'un autre
- Maîtriser sa communication

Durée et modalité d'organisation :

- Dates : à définir
- Horaires : 3h30 de formation par demi-journée
- Durée : 2 demi-journées - 7h de formation
- Organisation : en présentiel, en inter ou en intra-entreprise
- Taille du groupe : de 1 à 10 personnes

Lieu :

A définir

Accessibilité :

Pour toute situation de handicap merci de nous contacter pour envisager la faisabilité.

Nous nous engageons à analyser les aménagements possibles suivant la formation choisie. Les solutions sont aménagées au cas par cas, notamment :

- Tiers-temps ;
- Choix de la modalité en présentiel ou distanciel selon les besoins de la personne.

Les aménagements n'auront pas pour but de modifier le contenu des épreuves d'évaluation et garantiront le maintien du niveau de maîtrise des compétences requis.

Modalité et délai d'accès :

Le bénéficiaire doit retourner tous les documents 5 jours avant le début de la formation, la formation sera accessible après la complétion du dossier de candidature.

Tarifs :

Inter entreprise : 380€/P Net de taxe (date à venir)

Intra entreprise : 990€ pour un groupe de 10 personnes maximum

Déroulé / contenu de la formation :

Intitulé de la formation :	Améliorer sa communication pour professionnels du médico-social					
Durée de la formation :	2 demi-journées : 3h30 de formation par demi-journée Soit 7h de formation au total					
Présentation globale de la formation :	Cette formation s'adresse à tout public ayant des interactions avec une patientèle ou des usagers souhaitant améliorer sa communication. Elle permet d'apprendre les bases qui font la communication. A travers des apports concrets et des mises en situation, les participants acquièrent les techniques permettant de détecter et transmettre un message.					
Objectifs et compétences visées :	Connaître les différents modes de communication					
	Se questionner pour améliorer sa compréhension et transmettre un message clairement					
	Développer les techniques de communication non verbales et gagner en confiance					
Niveau pré requis des stagiaires :	Pas de prérequis nécessaires					
Séquence (par demi-journée)	Contenu détaillé	Durée en heures	Méthode pédagogique utilisée	Outils et supports	Organisation pédagogique	Objectif de la séquence
Jour 1 7h	Accueil des participants Présentation du formateur, tour de table, recueil des attentes Introduction : La communication et la relation avec la patientèle (30min) Module 1 : La communication comme élément complexe à maîtriser dans le milieu médico-social (1h30) - Les ingrédients qui font la communication - Le questionnement pour éclaircir et désamorcer les situations	7h	Apports théoriques, participation active des apprenants, exercices pratiques, mises en situation, cas pratiques	Tables, chaises, ordinateur, vidéoprojecteur, paperboard, Jeu de cartes "Totem", support pdf	Salle de formation	Appréhender les enjeux et développer une communication positive

Module 2 : La communication verbale avec la patientèle ou les usagers (2h00)

- Les modes de communication
- Les ingrédients indispensables en situation conflictuelle
- Mieux gérer les insatisfactions avec les patients ou avec les usagers (patients, résidents, familles, amis, ambulanciers etc.)
- Gérer un échange difficile

Méthodes pédagogiques :

- Jeux de rôles : garder son sang froid
- Réflexes et bonnes pratiques

Module 3 : La communication non verbale avec la patientèle ou les familles (2h00)

- Le body langage comme essentiel
- Apprendre à maîtriser son environnement et renvoyer de la sérénité
- Maîtriser sa communication sans parler
- Développer une posture calme et stable

Méthodes pédagogiques :

- Exercices de reformulation et d'intonation et d'articulation
- Mises en situation scénarisées

**Module 4 : Prévenir les conflits
(1h00)**

- Développer la culture du feed-back continu
- Harmoniser les règles
- Ritualiser les principes de communication
- Mises en place d'outils de prévention au quotidien

Atelier de synthèse & débrief collectif

- Échanges sur les cas vécus
- Retours d'expérience

Clôture de la formation

- Bilan oral collectif
- Évaluation à chaud
- Remise des attestations de fin de formation

Moyen d'encadrement (Formateur) :

Julien MATIJASEVIC est consultant-formateur en Ressources Humaines, titulaire d'une licence en Management, d'une maîtrise en Ressources Humaines puis d'un Master en Management des Ressources Humaines et des Relations Sociales. Il dispose d'une solide expérience dans la gestion et l'animation d'équipes, acquise au sein de plusieurs entreprises de taille intermédiaire où il a exercé les fonctions de Responsable RH & Formation. Il intervient régulièrement sur les thématiques du management, de performance, de la communication professionnelle et de la gestion des compétences. Son approche pédagogique est fondée sur des méthodes actives, favorisant l'appropriation des outils et postures apprenantes par les professionnels en situation de transmission. **Cette formation a été co-construite avec l'aide d'un Docteur en médecine général, d'une assistante médicale et d'une infirmière.**

Le formateur est disponible à l'adresse suivante : julien.matijasevic.pro@gmail.com

Délai de réponse de 48h

Méthodes mobilisées : (Moyens pédagogiques et techniques)

Moyens techniques :

- Salle de formation, tables, chaises, ordinateur, vidéoprojecteur, paperboard, Jeu de cartes "Totem", support pdf

Moyens pédagogiques :

- Face à face pédagogique avec le formateur
- Répartition pédagogique : 50% de théorie et 50% de pratique
- Apports théoriques, participation active des apprenants, exercices pratiques, mises en situation, cas pratiques

Ressources pédagogiques :

Les ressources pédagogiques sont imprimées et délivrées au stagiaire en fin de formation après appropriation pédagogique à l'aide du formateur.

Modalités de suivi et d'évaluation :

Modalité de suivi :

- Feuilles d'émargement par demi-journées

Modalité d'évaluation :

Avant la formation : Test de positionnement sous forme de QCM pour tester ses connaissances

Pendant la formation : Évaluation à chaud sous forme de QCM pour voir l'évolution des acquis des apprenants

Après la formation : Évaluation à froid sous forme d'entretien téléphonique (dans les 2 mois après la formation)

Réussite si plus de 60% de réponses correctes à l'évaluation à chaud

Une attestation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de la formation, ainsi que l'évaluation des acquis sera remise à chaque stagiaire