

Code de la formation

- CC-CVNV

Niveau

- Initiation

Pré-requis

- Tout public

Durée

- 2 jours (14 heures)

Lieu

- Dijon

Type de formation

- Inter
- Intra
- Individuelle
- Sur Mesure

COMMUNICATION VERBALE ET NON VERBALE**OBJECTIFS :**

- Développer tous les aspects de la communication dans le soin (observation, écoute, communication non verbale et verbale)
- Prendre conscience de son propre langage corporel et de sa propre image
- Développer le sens de l'observation pour mieux adapter son discours, son comportement à l'interlocuteur/patient
- Sensibiliser les participants à l'importance du verbal, du non verbal et du para verbal dans toute communication
- Reconnaître les sources de problèmes dans la communication et savoir les gérer
- Apprendre comment établir une relation de confiance avec le patient / résident
- Faire évoluer sa communication verbale et non verbale

PUBLIC CONCERNÉ :

- Toute personne ayant à prendre la parole en public lors de réunions ou de présentations devant une ou plusieurs personnes
- Toute personne ayant une fonction dans le management, l'encadrement

MOYENS PÉDAGOGIQUES :

- Nombreux cas pratiques transmis en fin de formation avec remise d'un support
- Mises en situations comportementales basées sur les situations professionnelles, les échanges.

INTERVENANT :

- Dagmara, psychologue, formatrice et coach depuis 10 ans

PROGRAMME DE LA FORMATION**Communication comme processus**

- Identifier les principes de base de toute communication, émetteur, message, récepteur, interférences
- Comprendre les difficultés liées à la communication et le manque de communication
- Exercice: Carte mentale de problèmes + discussion
- Identifier la position du patient face aux professionnels
- Maîtriser les styles de communication relationnels
- Exercice: Autoévaluation: mon style de communication centré sur la tâche ou sur la relation - analyse de pratiques

Communication verbale

- Identifier les freins et obstacles qui empêchent la communication
- L'importance du choix des mots et leur impact sur les interlocuteurs, pièges à éviter.
- Ecouter activement
- Maîtriser les registres sensoriels (visuel, auditif, sensitif)
- Rôle des questions dans la communication: questions ouvertes- fermées
- Traiter l'information en adoptant un langage précis - paraphrase, reformulation, clarification
- Exercice: en binôme, paraphrase, reformulation, clarification, miroir
- Mise en situation patient- soignant
- Poser la bonne question au bon moment

Communication non verbale

- Maîtriser la communication non verbale et para verbal
- Mesurer l'impact du non verbal sur le contact avec le patient
- Identifier l'expression corporelle
- Comprendre l'importance de la gestuelle et ses significations
- Observer attentivement - décrypter les gestes, attitudes et expressions non verbales les plus courantes
- Identifier les expressions corporelles agressives
- Rester en contact - Le mimétisme comportemental et la synchronisation
- Exercice pratique: Reconnaître les émotions de base
- Jeu de rôles - décrypter les gestes, attitudes, expressions
- Exercices mimétismes et synchronisation en binômes

Communication efficace et assertive

- Identifier les avantages de la communication assertive et non violente dans le travail
- Savoir dire non
- Gérer les situations difficiles
- Maîtriser son agressivité verbale et non verbale et celle de son entourage
- Comprendre et gérer le silence
- Exercice: Assertivité dans la communication directe et oser dire non (camera possible)
- Jeu de rôle en situation de crise
- Jeu de rôle face un patient non communicant