

LA COMMUNICATION ASSERTIVE

PARLER JUSTE ET VRAI

Objectif Opérationnel

Acquérir une capacité d'affirmation tout en respectant l'autre, en sachant formuler une demande de manière efficace et en gardant des relations positives avec vos interlocuteurs.

Public et Prérequis

Formation ouverte à tout professionnel exerçant dans le domaine de la santé ou du médico-social

Maximum 18 stagiaires

Lors de la dernière session, le taux de satisfaction du groupe s'élevait à :

NOUVELLE FORMATION

PRESENTATION ET PROGRAMME DE FORMATION

PRÉ-TEST :

Quand je ne suis pas d'accord, je le fais savoir ; peu m'importe la réaction des autres.

Quand j'ai quelque chose à demander, je vais droit au but.

Selon vous, il n'y a pas vraiment de méthode ni de principes pour s'affirmer : il faut suivre son intuition.

Selon vous, il faut recadrer un collaborateur dès qu'il a fait une erreur, quitte à le faire devant d'autres personnes.

On n'est pas là pour faire du sentiment : on est là pour travailler.

Si vous répondez « OUI » à toutes ces questions...alors passez votre chemin ! Sinon des pistes de réflexion et d'aide vous sont proposées au cours de cette formation qui vise à :

- S'affirmer dans le respect de l'autre ; viser l'intérêt mutuel.
- Se rapprocher de l'objectif fixé tout en gardant des relations positives avec notre interlocuteur.
- Savoir formuler une demande efficacement.
- Savoir dire « non » à une demande sans dire non à la personne.
- Mener un entretien de recadrage.

MODALITES DE SUIVI DE L'EXECUTION DU PROGRAMME ET D'EVALUATION

- Feuilles d'émargement (par ½ journées) : signature des participants et contre-signature du formateur.
- Évaluation des apports de la formation :
 - o Pré et Post-test
 - o Quizz – questionnaires
 - o Correction des gestes techniques au décours de la pratique
 - o Échanges autour des cas emblématiques
- Questionnaire de satisfaction de fin de formation

MOYENS PEDAGOGIQUES ET PRATIQUES

- Lieu : salle adaptée à l'effectif
- Alternance des séquences théoriques (Supports Polycopiés fournis aux stagiaires et projection d'un diaporama) puis des séquences pratiques et études de cas.
- Travaux de réflexion en groupe : échanges en groupe et en sous-groupes.
- Apports théoriques et méthodologiques : supports pédagogiques.
- Ateliers de mises en pratique : travaux pratiques, études de cas.
- Communication interpersonnelle (entretiens individuels, annonce collective) : mises en situations vidéoscopées.

ACCES AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Attestation d'accessibilité recevant du public (ERP 5ème catégorie)

Intervenante

Claire GRIFFANTI

Sophrologue et coach

Durée - Horaires

14 heures

Programme détaillé de la formation

JOUR 1	CONTENUS	PEDAGOGIE	
<i>OBJECTIF PEDAGOGIQUE INTERMEDIAIRE : Intégrer la dynamique de l'être humain et les canaux de communication</i>			
9h00 -	<p>Accueil des stagiaires – présentation du formateur et des participants</p> <p>Présentation de la formation – introduction</p>	ÉCHANGES	Remise de support pédagogique – Tour de table – questions sur les attentes des stagiaires
10h30	PAUSE		
10h45 -	<p>Concept de carte du monde</p> <p>Notre perception de la réalité n'est pas la réalité. Il existe autant de « réalités » que d'êtres humains : chaque personne fonctionne différemment.</p> <p>Il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises cartes du monde : certaines sont simplement mieux adaptées que d'autres pour atteindre certains objectifs</p> <p>La construction de notre réalité : processus d'interprétation qui induit des distorsions de communication entre mon interlocuteur et moi. Quand le cerveau a pris une décision, il a du mal à en changer.</p> <p>Quatre moteurs psychologiques fondamentaux : se sentir en confiance, se sentir reconnu, se sentir valorisé, se sentir compris.</p>	THÉORIQUE ÉCHANGES	Présentation de l'intervenant – échanges et discussion
12h30	Comprendre la dynamique de l'être humain		
REPAS			
13h30 -	<p>Communiquer activement</p> <p>Etat d'esprit positif et constructif. Ecouter activement. Poser des questions ouvertes. Reformuler.</p>	THÉORIQUE ÉCHANGES	Présentation et apports de l'intervenant et échanges
15h30	PAUSE		
15h45 -	<p>Les trois canaux de communication</p> <p>Langage verbal. Langage para-verbal. Langage non-verbal..</p>	THÉORIQUE ÉCHANGES	Présentation et apports de l'intervenant et échanges
17h00			

JOUR 2	CONTENUS	PEDAGOGIE	
<i>OBJECTIF PEDAGOGIQUE INTERMEDIAIRE :</i> <i>Appliquer la demande efficace, le dire « non » et l'entretien de recadrage</i>			
9h00	Accueil des stagiaires – reprise des points de la veille si nécessaire	ÉCHANGES	Tour de table – questionnements
-	Formuler une demande efficacement Clarification d'objectif. Garder le contact visuel avec notre interlocuteur. Formuler la demande positivement. Pratiquer la méthode DESC selon le contexte. Remercier.	THÉORIQUE ÉCHANGES	Présentation de l'intervenant – échanges et discussion
10h30	PAUSE		
10h45	Dire « non » Ecouter activement la demande de notre interlocuteur. Être et rester dans un état d'esprit positif et bienveillant. Reformuler pour être sûr d'avoir bien compris. Lier notre « non » à des arguments basés sur des critères objectifs.	THÉORIQUE ÉCHANGES	Présentation de l'intervenant – échanges et discussion
12h30	Quand cela est possible, faire une contre-proposition formulée positivement		
REPAS			
13h30	Entretien de recadrage. Préparer l'entretien. Débuter l'entretien avec des éléments positifs. Recadrer sur la base de critères objectifs, précis, mesurables. Conclure avec une ouverture positive	THÉORIQUE ÉCHANGES	Présentation et apports de l'intervenant et échanges
-			
16h00			
16h15	PAUSE		
-	Evaluation de fin de formation et de l'Objectif Opérationnel Questionnaire oral et écrit de satisfaction et de connaissances	ECHANGES REFLEXIVE	Questionnements mutuels – participation active des stagiaires
17h00			