Communication constructive dans les relations avec les familles

Format :
Présentiel et/ou Distanciel

Durée :
2 jours / 14 h

Référence :
EFF-COM-1214

Type de formation :
Formation qualifiante

Public :
Toute personne dont la communication est un élément clé dans l'exercice de sa profession.

Personnes en situation de handicap :
Vous êtes en situation de handicap et vous souhaitez faire une formation ?
Merci de bien vouloir nous contacter en amont afin d'étudier ensemble vos besoins et les solutions les plus adaptées.

Objectifs de développement des compétences :
À la fin de ce module, les participants :
Auront une vision claire des différents modes de communication et de leurs conséquences sur les relations à l'autre et sur soi.
Identifié ce qu'ils font déjà de manière naturelle ou empirique, dans le cadre de leur travail et leurs relations avec les familles.
Identifié les processus constituant une communication constructive et permettant de mieux gérer les conflits et les situations d'agressivité

Ils seront capables de :
Rendre clairs, simples et précis leurs points de vue, les informations à donner aux familles, leurs objectifs, leur décision.
D'exprimer des émotions et des besoins pour traiter d'égal à égal avec l'interlocuteur, se faire entendre et respecter.
Écouter ce que l'interlocuteur dit ou ressent pour une meilleure prise en charge de la demande.

Utiliser des outils d'écoute et d'expression de soi pour conduire leurs entretiens avec plus d'aisance relationnelle.
Construire avec leurs interlocuteurs des solutions partagées.
Mieux faire baisser les tensions et dépenser moins d'énergies à essayer de convaincre.
Faire face à des situations et/ou personnes complexes, difficiles, agressives.
Décider de ce qu'ils veulent améliorer dans leur pratique quotidienne avec les familles.

Résultats attendus de la formation :

Gagner du temps en sachant créer les conditions d'une communication basée sur la clarté et le respect.
Gagner de l'efficacité en sachant être, plus précis, plus clair, plus direct vis-à-vis de ses interlocuteurs.
Gagner de l'aisance et de la sérénité en sachant mieux prendre en charge ses interlocuteurs et traiter d'égal à égal.
Gagner de l'assurance face à des situations conflictuelles.

Pré-requis :

Tout public

Compétences et méthodes pédagogiques :

Les prestations de formation sont assurées par des formateurs professionnels qui utilisent des moyens pédagogiques adaptés.
Dans le cadre de session intra entreprise, possibilité de travailler sur vos projets afin de répondre à vos besoins spécifiques.
Supports de cours pédagogiques imprimés et/ou numérisés.

Répartition du temps (environ) :

Théorique 45%, Pratique 55%

Modalités d'évaluation :

Questionnaire d'auto-positionnement:
Un questionnaire d'auto-positionnement est adressé aux stagiaires en amont de la formation afin de l'adapter aux besoins et attentes des participants.

Évaluation à chaud par le biais de travaux pratiques.

- Exercices, tests d'évaluations (QUIZZ ou QCM ...).

Moyens techniques et pédagogiques :

Salle(s) de cours équipée(s) des moyens audiovisuels avec le matériel adapté à la formation (si besoin, ordinateur par stagiaire).

Modalité et délai d'accès à la formation :

Toutes nos formations sont réalisées à la demande et en fonction des souhaits de nos clients.
Nous pouvons également réaliser des formations sur-mesure à partir de programmes existants ou en construisant un programme spécifique à partir de vos objectifs.
Merci donc de bien vouloir nous contacter par courriel ou par téléphone afin de définir ensemble les dates et modalités de formation souhaitées.

Tarif :

Nous contacter pour devis personnalisés.

Programme de la formation

1. Découverte et mises en situation sur des cas types

2. Les enjeux de la communication constructive

Schéma pour découvrir les différents types de communications et leur impact sur les relations et le travail

Focus sur la communication constructive

3. Découverte des processus de la communication constructive

Découverte des processus pour engager un dialogue sur un mode constructif et bienveillant

Découverte des processus pour écouter son interlocuteur /s'écouter soi

Découverte des processus de conclusion d'un entretien

4. Mise en pratique professionnelle

Préparation des situations en utilisant les principes de démarrage d'entretien (les situations sont issues de cas réels)

La conduite d'un entretien : sketches vidéo / débriefing et mise en perspective de l'importance d'écouter ses émotions et ses besoins

5. Montée en compétence : acquérir des réflexes et de l'agilité

Entrainement : Engager l'ensemble des processus d'une communication constructive sur l'ensemble des étapes d'un entretien en situation de travail - Vidéo, jeux.

exercices débrief...

6. Focus sur la gestion des conflits

A partir de scénario types et/ou proposés par les participants, échanges de bonnes pratiques pour mieux gérer les conflits, mis à l'exercice pour trouver les meilleures façon d'agir et de réagir face à de l'agressivité.

Nous contacter :

Dominique Odillard : 05 24 61 30 79

Version mise à jour le 03/01/2024