

### **Présentation :**

La communication est un élément clé dans les rapports humains.

Synonyme de partage et d'échanges d'informations, elle crée un lien entre l'homme et son environnement. Elle est le fondement d'une bonne relation.

Or un constat s'impose : d'une façon générale, la communication se fait mal, générant quelquefois des litiges voire des conflits.

Les causes de cette « maladie de la communication » sont nombreuses et varient en fonction du contexte.

La formation à la communication de tous les acteurs du domicile s'attache à :

- Apaiser la relation entre le professionnel et la personne
- Prendre en compte les besoins des personnes âgées et le bien être des professionnels du domicile
- Développer une culture de sécurité

---

### **Objectifs pédagogiques, aptitudes et compétences professionnelles visés**

- o Connaître les principes d'écoute et d'observation liés à la réception des messages.
- o Connaître les principes de formulation des messages émis.
- o Connaître la notion de feed-back et son usage dans un contexte de communication, et savoir l'appliquer pour rendre la communication plus efficace.
- o Savoir prévenir et résoudre certains problèmes de communication
- o Améliorer la qualité de son travail à travers une communication réussie

---

**Public visé :** Personnel soignant, Travailleurs sociaux, Personnel administratif, DEAVS ou DEAES, aides à domicile

**Intervenant :** Sylvie Werschner, infirmière, Cadre de santé

**Prérequis :** Aucun

**Organisation de la formation :** 2 journées

**Horaires :** 9h à 12h30 et 13h30 à 17h00

**Durée de la formation :** 14 heures

**Effectif :** 6 personnes au minimum et 12 personnes au maximum

**PSH :** accessibilité des locaux pour les personnes à mobilité réduite

**Tarif :**

**Formation Intra :** Contactez-nous

**Formation Inter :** 220 € TTC net de Taxe, par jour et participant soit 440 € TTC.

---

### **Programme de formation :**

Cette action de formation est animée en présentiel ou en FOAD "formation ouverte et/ou à distance"

#### **JOUR 1 : Matin**

- ❖ Accueil des participants, recueil de leurs attentes et présentation du programme de formation
- ❖ Positionnement des participants sur le sujet : questions, niveau de connaissance, leurs représentations
- ❖ Les différentes composantes du processus de communication
- ❖ Identifier les objectifs et les enjeux de la communication : le contexte, les aspects culturels, l'identité,

**SAINTBIOSE Sasu - 3 Allée de l'économie - 67370 WIWERSHEIM**

**Tél : 06 51 15 91 22 E-mail : [saintbiose@yahoo.com](mailto:saintbiose@yahoo.com) - [www.saintbiose.com](http://www.saintbiose.com) -**

**SIRET : 822 795 308 00029 Code APE 8690 F**

**Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro : 44 67 05867 67 auprès du Préfet de la région GRAND EST**

## **Les outils d'une communication bienveillante**

- ❖ la souveraineté, la mise en réseau
- ❖ Découvrir le rôle des acteurs : émetteur/récepteur, leur canal de transmission (oral, écrit, audiovisuel), le support utilisé, le code

### **JOUR 1 : Après Midi**

#### **Les niveaux de communication :**

- ❖ Les différents types de langage
- ❖ L'écoute active
- ❖ La reformulation
- ❖ La synchronisation

### **JOUR 2 : Matin**

#### **Les problèmes et problématiques face à la communication**

- ❖ Les obstacles liés à la communication
- ❖ Les causes des problèmes liés à la communication et leurs conséquences
- ❖ La résolution des problèmes liés à la communication :
- ❖ La levée des obstacles à la communication : principaux conseils
- ❖ Les règles et principes d'une formulation efficace des messages

### **JOUR 2 : Après Midi :**

#### **La relation interpersonnelle et l'apprentissage de stratégies pour :**

- Savoir écouter et comprendre votre interlocuteur,
- Développer des compétences relationnelles avec son entourage
- Fonctionner dans une dynamique gagnant/gagnant

---

## **Méthodes pédagogiques et techniques : pédagogie active et participative**

La formation est construite afin de susciter l'intérêt et l'implication des stagiaires.

Les contenus théoriques se dévoilent au fur et mesure des questions suscitées chez les stagiaires.

- ⇒ Accueil des stagiaires dans une salle de formation
- ⇒ Quiz d'auto-évaluation
- ⇒ Apports théoriques et pratiques Powerpoint
- ⇒ Paperboard
- ⇒ Vidéo de présentation d'une induction de transe
- ⇒ Identification des situations de soins pour lesquelles l'hypnose peut être utilisée
- ⇒ Démonstration par le formateur et débriefing
- ⇒ Mise en application des techniques d'hypnose (exercices en binômes et trinômes)

### **Mise en œuvre de moyens de compensation du handicap :**

Saintbiose demande à être informé sur les situations de handicap des stagiaires afin d'adapter les modalités pédagogiques aux objectifs de la formation, et de prendre en compte les moyens de compensation du handicap.

Référent Handicap : Mme Werschner Sylvie 06 51 15 91

---

### **Modalités d'évaluation et de suivi :**

- ❖ Recueil des attentes des stagiaires et confrontation aux objectifs de la formation

**SAINTBIOSE Sasu - 3 Allée de l'économie - 67370 WIWERSHEIM**

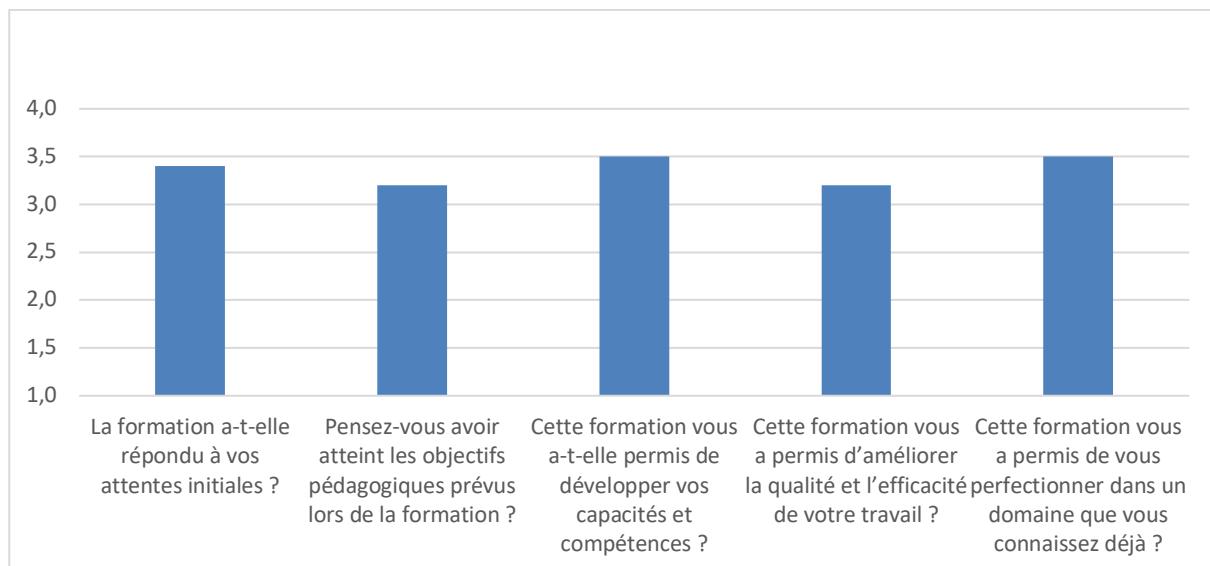
**Tél : 06 51 15 91 22 E-mail : [saintbiose@yahoo.com](mailto:saintbiose@yahoo.com) - [www.saintbiose.com](http://www.saintbiose.com) -**

**SIRET : 822 795 308 00029 Code APE 8690 F**

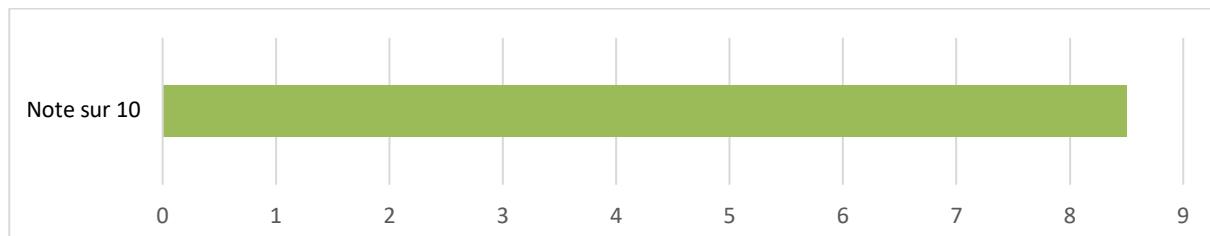
**Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro : 44 67 05867 67 auprès du Préfet de la région GRAND EST**

- ❖ Évaluation des connaissances de stagiaires en début et en fin de formation
- ❖ Émargement des feuilles de présence
- ❖ Questionnaire d'évaluation de la formation portant sur l'atteinte de objectifs, le programme de formation, les méthodes d'animation et la transférabilité des acquis
- ❖ A distance de la formation : analyse de la transférabilité des connaissances dans la pratique individuelle et collective par le biais d'un questionnaire adressé au service formation, et lors de l'entretien professionnel du stagiaire.

**Résultats des évaluations de la formation (20 stagiaires)**



**Niveau global de satisfaction sur une échelle de 0 à 10**



**100% des stagiaires recommandent cette formation**