



FORMATIONS Pierre Flamion

SANTÉ & GESTES D'URGENCE



MANAGEMENT
& RESSOURCES HUMAINES



LA TECHNIQUE DE COMMUNICATION

Apprendre à mieux communiquer avec différents types d'interlocuteurs et dans des circonstances variées.

Objectif



Cette formation permet aux participants d'acquérir « des clefs » pour une meilleure communication orale, fonctionnelle et interne, avec différents interlocuteurs et dans des contextes variés, de s'approprier de nouvelles attitudes/postures pour une qualité supérieure d'échanges, de dialogues et d'accueil, de favoriser un état d'esprit serein et par conséquent de travailler dans des conditions optimales.

- Apporter aux secrétaires d'accueil les outils nécessaires d'une communication orale afin de recevoir tous types de public (même d'autre culture), d'échanger avec les résidents, leurs familles et les équipes de soignants...
- Apprendre à manier le mode interrogatif (questions), alternatif (échanges) et gérer les silences
- Reconnaître l'importance de l'émotionnel chez soi comme chez l'interlocuteur lors de l'échange et de trouver les ressources pour gérer ses propres émotions afin de maintenir une qualité de dialogue, entre les deux, quelles que soient les circonstances

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- L'amélioration de ses propres techniques de communication
- Gagner en maîtrise de soi, comprendre ses comportements et ainsi créer un climat de confiance
- La régulation d'une situation de tension, définir son seuil de tolérance et l'affirmation de soi
- L'écoute intérieure de ses propres émotions et leur gestion pour faire face à une situation conflictuelle ou autre afin de trouver des solutions constructives
- Formaliser une charte d'accueil

Public



Tout public

Programme



Au préalable, il sera demandé, à chaque participant de relater, sur une feuille, des situations vécues qui ont posé des difficultés. Elles nous seront transmises dans une enveloppe cachetée, afin de préserver l'anonymat des participants, un mois avant la date de la formation.

MODULE 1 – TECHNIQUES DE COMMUNICATION

- Prise de contact avec le groupe et présentations, faire connaissance
- Échauffements vocaux et corporels en groupe
- Concepts de base pour développer une relation vivante
- Que signifie « communiquer » ?
- Les « clefs » pour une meilleure communication
- Communiquer aussi avec des gens d'une autre culture





LA TECHNIQUE DE COMMUNICATION

Programme (suite)



MODULE 2 - MISE EN PRATIQUE

- Étude du contexte et de l'organisation professionnelle
- Échange et analyse de situations professionnelles rencontrées à partir des documents fournis
- Partages et témoignages : analyse des déficits de communication et solutions proposées
- Mise en situation : jeux de rôle
- Rédaction de la charte d'accueil

Suite à la formation :

Cette formation, comprend un suivi pour chaque membre du groupe s'il le souhaite, sur un mois, avec l'envoi par mail de questions à la formatrice.

Conseils de formation complémentaire :

Suite à cette formation, nous vous proposons une formation complémentaire concernant l'écrit, intitulée 'CONCEVOIR ET RÉDIGER DES ÉCRITS PROFESSIONNELS DE QUALITÉ'

Méthodes pédagogiques



- Travail en individuel et en groupe
- Exercices collectifs
- Études collectives de cas

Moyens pédagogiques



- Support Vidéo
- Documents de travail
- Livret pédagogique
- Une salle permettant des activités debout et en cercle

Formateur



Notre intervenante pour cette formation, Agnès G a été Chef de publicité de 4 magazines vendus en kiosque pendant de nombreuses années.

Elle est actuellement, Chef d'entreprise et Consultante en Communication, Rédactrice Web et Print, et Responsable éditorial.

Elle est par ailleurs Formatrice et intervient sur de nombreuses formations du domaine de la communication, rédaction...

Agnès G est trilingue : Anglais (Parlé, lu, écrit) et diplômée d'un DEUG d'Espagnol et d'un DEUG de Russe.

Durée



- 2 jours

Lieu



- Sur site
- 12 personnes maximum

