

# Communiquer efficacement et résoudre les conflits

## Formation en Intra

**Durée:** 14.00 heures (2.00 jours)

### Profils des apprenants

- Les Soignants et non soignants

### Prérequis

- Personnel Soignant
- personnel travaillant dans des établissements paramédicaux

### Accessibilité et délais d'accès

Accessible aux personnes en situation de handicap

2 semaines

### Qualité et indicateurs de résultats

9.5/10

## Objectifs pédagogiques

- Se connaître et repérer ses styles de communication
- Favoriser l'écoute et l'expression du patient, des collègues et de soi-même.
- Repérer et comprendre son propre fonctionnement dans des situations difficiles (stress, agressivité...)
- Développer ses qualités et résoudre ses difficultés pour mieux communiquer et travailler ensemble
- Le rôle de l'AS, l'ASH et /ou de l'IDE: Comprendre le patient et /ou sa famille
- Connaître ses mécanismes de défense/son vécu, ses craintes...et les conséquences sur la communication.
- Savoir faire face à l'agressivité(du résident, de la famille,etc...) et limiter l'escalade...

## Contenu de la formation

- Les règles de la communication
  - Que signifie communiquer, porter un intérêt à l'autre, l'aider à vivre le moment présent, échanger
  - Les différents registres d'un message: verbal, para verbal, comportemental
  - La cohérence d'un message : gage d'une communication efficace
  - Le feed-back
  - L'écoute active : Apprendre à questionner, reformuler, traduire
  - Exprimer son point de vue avec assertivité
  - Comment éviter les malentendus involontaires et développer la clarté des communications
- Exemples de communications pathologiques
  - Les jeux de communication
  - Les messages paradoxaux, les injonctions paradoxales
  - Les doubles contraintes (double bind)
- Gérer et résoudre les conflits grâce à une communication de qualité
  - Savoir exprimer un désaccord, une critique... la technique DESC
  - S'affirmer sans être agressif : l'Assertivité
  - Faire face à la critique : critique vague et critique négative

# MOSAÏC SANTE

112 avenue de Paris

94300 Vincennes

Email : [administration@mosaicsante.fr](mailto:administration@mosaicsante.fr)

Tel : 09.73.64.33.19



- La communication soignant/soigné
  - Le rôle de l'AS, l'ASH et /ou de l'IDE
  - Comprendre le patient et /ou sa famille
  - Connaître ses mécanismes de défense /son vécu, ses craintes... et les conséquences sur la communication
  - Savoir faire face à l'agressivité (du résident, de la famille, etc...) et limiter l'escalade...

## Organisation de la formation

### Équipe pédagogique

Eric BAZINET - Directeur du Développement (pédagogique)

Sandrine BONNAMY - Assistante Pédagogique

Kathy BENDALI RODRIGUES - Conseillère Formation

### Moyens pédagogiques et techniques

- Echange et réflexion
- Documents supports de formation projetés.
- Exposés théoriques
- Etude de cas concrets
- Quiz en salle
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.

### Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Mises en situation.
- Formulaires d'évaluation de la formation.
- Certificat de réalisation de l'action de formation.

Prix : 3000.00