

Mieux se comprendre pour mieux communiquer

Contexte

Dans un contexte de travail de plus en plus complexe et de diversifications accrues des situations relationnelles, les professionnels de santé ont besoin de mieux se comprendre et transmettre de manière adaptée avec les diverses personnes côtoyées professionnellement.

<u>Public & Prérequis</u>	<u>Nombre de bénéficiaires</u>
Tout public – Aucun prérequis	Entre 5 et 16 personnes maximum

Objectif professionnel

Analyser les situations communicationnelles et adapter son mode de communication interpersonnel au prendre soin relationnel dans l'exercice de son travail en établissement de santé.

Objectifs opérationnels et évaluables de développement des compétences

A l'issue de l'action de formation, les bénéficiaires seront capables de :

1. Identifier les attitudes, les comportements, les outils, les rôles dans la communication professionnelle.
2. Identifier les enjeux de la communication verbale, non verbale : théories et techniques utilisables dans l'exercice sa communication de professionnel de santé.
3. Analyser et transmettre de l'information et prendre soin du relationnel en situation professionnelle
4. Repérer les modes majeurs de communication verbale et non verbale ; choisir, faire évoluer, adapter sa communication

Calendrier et informations pratiques



Durée : 3 jours (=18 heures) répartis en 2 modules :

- 2 jours consécutifs
- 1 jour discontinu : 10 jours après les J1 et J2



Dates : le lundi 29, mardi 30 janvier 2024 et le jeudi 8 février 2024



Lieu de la formation : CFCPS du Centre Hospitalier de Pau (64), 145 avenue de Buros 64046 PAU CEDEX

Les modalités d'accès aux Centres de formation et les lieux de restauration du Centre Hospitalier de Pau sont disponibles sur le site internet de l'établissement au lien suivant :

<https://www.ch-pau.fr/se-former/presentation/>

Pour plus de renseignements, contactez le secrétariat du CFCPS au 05 59 92 49 30



Modalités d'accès

- Pour les salariés du Centre Hospitalier de Pau : suivre la procédure interne de demande de formation, sous couvert du responsable hiérarchique.
- Pour tout professionnel extérieur :
 - o La demande d'inscription est à télécharger à partir du site internet du Centre Hospitalier de Pau www.ch-pau.fr Rubrique SE FORMER – CFCPS. Merci d'adresser le bulletin d'inscription complété par courriel au CFCPS: ifcs@ch-pau.fr

La validation de l'inscription sera effective après vérification de l'adéquation entre l'expression du besoin et la formation demandée (*voir les Conditions Générales de Vente*). La convention de formation ainsi que la convocation sont envoyées en amont de la formation soit à l'employeur, soit au bénéficiaire.

Il n'y a pas de date limite d'inscription :
les inscriptions restent ouvertes jusqu'à complétude du groupe

Coût

- Frais de formation/ participant pour la session de 3 jours = 480 € net de taxe (Tarif 2023)
- Frais à la charge du bénéficiaire : Repas
- Formation non assujettie à la T.V.A

Modalités de déroulement pédagogique, suivi et sanction

Les modalités, méthodes et outils pédagogiques sont déterminés dans le but de favoriser l'implication des apprenants.

Modalités pédagogiques	<ul style="list-style-type: none">• Présentiel : action d'apprentissage et développement des compétences avec exercices pratiques et évaluations qui jalonnent l'action de formation• Le suivi de l'exécution de l'action de formation est réalisé au moyen de feuilles d'émarginements, co-signées par les bénéficiaires et l'intervenant
Méthodes pédagogiques	<ul style="list-style-type: none">• Evaluations régulières des attentes, besoins, des acquis et de la progression des stagiaires durant la formation.• Méthode interactive participative et coopérative basée sur l'analyse transactionnelle.• Apports théoriques illustrés d'exemples de situations de communications interpersonnelles professionnelles• Exercices individuels et collectifs : mesurer et améliorer son mode relationnel• Travaux pratiques de groupe : outils, freins et leviers de communicationnels• Ateliers : cas pratique, exercices collaboratifs• Expérimentation de techniques pratiques• Débats et discussions guidées suivis d'apports méthodologiques



Moyens et/ou outils pédagogiques	<ul style="list-style-type: none"> • Questionnaires d'évaluation orale et autoévaluation des capacités, savoirs, compétences en début et fin de stage, questionnaire oral de progression pédagogique à chaque début et fin de journée. • Charte collaborative du stage définie en groupe • Repérage et expérimentation des outils et techniques de la communication interpersonnelle • Identification de ses capacités, compétences, forces et faiblesses, points d'amélioration relationnels • Apports de connaissances pour apprentissages interactifs et expérimentations de méthodes de communication après : bases de l'analyse transactionnelle - méthodes positives - pratique du signal de reconnaissance - techniques d'écoute active – recherches de résolutions de problèmes • Jeux pédagogiques autour de l'expression verbale et non verbale sketchs, caricatures • Exercices de groupes suivis de débats guidés et d'apports méthodologiques : scénlettes, analyses de problématiques relationnelles, cas pratiques • Ressources documentaires mises à disposition des apprenants : livret de formation (schémas, définition des états du moi, grille de l'analyse transactionnelle...), bibliographie, centre de documentation et d'information • Salle de formation adaptée, avec vidéo projecteur et écran,
Intervenants	<ul style="list-style-type: none"> • Consultante en communication, médiatrice socio-culturelle
Sanction de la formation	<ul style="list-style-type: none"> • Certificat de réalisation à l'issue de la formation

Contenu & Programme

JOUR/ Demi-journée	CONTENU	DUREE
J1 Matin	<ul style="list-style-type: none"> - Accueil / présentation du stage - Présentation des participants, leurs attentes, besoins, - Les problématiques de la communication au quotidien - Charte du groupe - Définitions de la communication <ul style="list-style-type: none"> - les outils de communication - repérage et identification des états communicationnels majeurs 	9h00 - 9h15 9h15 à 9h40 9h40 à 10h20 10h35 à 12h00
J1 Après-Midi	<ul style="list-style-type: none"> - Techniques d'écoute de soi, de l'autre, analyse, évaluation, apports théoriques - Débat de groupe sur les possibilités d'utilisation des techniques expérimentées - Repérage des leviers et freins de la communication - Conclusion évaluative de la journée 	13h30 à 14h30 14h30 à 15h10 15h25 à 16h10 16h10 à 16h30



J2 Matin	<ul style="list-style-type: none"> - Techniques pratiques de communication : écoute de soi, de l'autre, perceptions, expression orale - La théorie de l'analyse transactionnelle - Méthodes et techniques de communication positive verbale - Les méthodes de communication non verbale, leurs techniques pratiques 	9h00 à 10h00 10h00 à 10h20 10h35 à 12h00
J2 Après-Midi	<ul style="list-style-type: none"> - Ecoute de soi et de l'extérieur : météo intérieure, environnement, perceptions recherche du calme - L'égogramme : présentation et explications du questionnaire - Les enjeux de la communication, les transactions - Conclusion évaluative formative de la journée 	13h30 à 14h20 14h20 à 15h10 15h25 à 16h10 16h10 à 16h30
J3 Matin	<ul style="list-style-type: none"> • Points sur les acquis par les stagiaires de retour en formation après les jours 1 et 2. Recueil des attentes et points à éclaircir. • Techniques de résolution de problème : le DESC, le langage positif, le décollage de timbre, les états du moi, le signal de reconnaissance positif • Techniques de résolution de problèmes / suite 	9h00 à 9h30 9h30 à 10h20 10h30 à 12h00
J3 Après-Midi	<ul style="list-style-type: none"> • Outils et postures de communication interpersonnelle au travail : le retour à soi, le prendre soin de chacun • Cas pratiques de résolution de problèmes communicationnels professionnels • Restitution orale du traitement du cas, reformulations méthodologiques • Evaluation formative des acquis et du stage • Conclusion de l'action de formation par les stagiaires et l'intervenante 	13h30 à 14h10 14h10 à 15h15 15h30 à 16h00 16h00 à 16h30

Modalités d'évaluation

- Questionnaire de positionnement
- Evaluations formatives tout au long de l'action de formation : tests, cas pratiques, questions / réponses ouvertes - exercices d'évaluation de la progression
- Auto-évaluation de l'atteinte des objectifs opérationnels par les bénéficiaires

Indice de satisfaction

Recueil des appréciations des bénéficiaires en fin de formation



Indicateurs de résultats

Niveau d'accomplissement	95 professionnels accueillis de 2016 à 2023
Bénéficiaire (s) accueilli(s) :	
Niveau de performance	7.70 / 10 de satisfaction des bénéficiaires en 2023
Taux de satisfaction globale des apprenants	

Accueil des personnes en situation de handicap

Toute personne en situation de handicap peut, si elle le souhaite, bénéficier d'aménagements spécifiques en lien avec sa formation.

Pour plus d'information : <https://www.ch-pau.fr/se-former/presentation/>

Pour toute question administrative, pédagogique et/ou handicap,
veuillez contacter :

SECRÉTARIAT IFCS/CFCPS

145 avenue de Buros

64046 PAU CEDEX

05.59.92.49.30

Email : ifcs@ch-pau.fr

Site internet : <https://www.ch-pau.fr>

