

Au cœur de la bientraitance

La communication non verbale et verbale dans la relation d'aide

3 modules de 2 jours (ou 2 modules de 3 jours)

Dans ces modules les participants développent leurs capacités d'écoute, le recul et l'anticipation. Ils exercent et valident les apprentissages d'une communication basée sur la sécurité et la non-violence à l'égard de la personne accueillie, de leurs collègues et d'eux-mêmes.

OBJECTIFS :

A l'issue de la formation chaque participant sera capable de :

- Connaître les différents modes de communication
- Mesurer l'impact des émotions dans la communication
- Apprendre les bases d'une communication non violente garante du respect et de la sécurité de chacun
- Développer l'observation et le non-jugement
- Apprendre à identifier et exprimer ses émotions et ses besoins
- Prendre sa responsabilité face aux situations
- Développer la flexibilité dans les échanges
- Comprendre la place du toucher dans la relation d'aide
- Mesurer en quoi la communication entre collègues est un facteur sécurisant pour l'équipe et peut garantir aux personnes vulnérables des attitudes bien traitantes
- Identifier à travers les messages non verbaux les besoins de la personne aidée
- Faire face aux conduites agressives

CONTENU :

La communication non verbale :

Préparation corporelle nourrissant la présence, le retour au calme, la qualité de l'écoute, la confiance en soi

Exercices corporels pour gérer les émotions

Les différents modes de communication : verbale, para-verbale, non-verbale

L'observation au centre de la communication

Les différents types de sollicitations à employer selon les situations et les pathologies

Exercices d'écoute active

La communication verbale :

L'influence des émotions (négatives) sur notre capacité à rester objectif

La verbalisation de ses émotions pour les reconnaître et les accueillir

La prise de conscience de son besoin

Clarifier ses objectifs pour mieux les atteindre

Mobiliser ses ressources personnelles et celles des interlocuteurs pour faire face aux situations nouvelles et aux changements

Le mécanisme de l'auto-empathie et de l'empathie selon la CNV (Marschall Rosenberg)

Le Co-développement

NOTRE APPROCHE PEDAGOGIQUE

Elle s'articule autour des notions suivantes :

Sécuriser

Expérimenter le changement : de l'outil présenté à la mise en pratique

Observer ses zones d'amélioration

Valider les apprentissages par l'observation, l'échange et l'écrit

Optimiser l'efficacité de la transmission par la cohésion d'équipe

Projeter le changement effectué dans des mises en action suite à la formation

MODALITES

Dans votre établissement :

Durée : 3 modules de 2 jours (ou 2 modules de 3 jours)

Dates : à la demande

Nombre de participants : à 12

Coût de la journée de formation : 1200 €

Les frais de déplacement et d'hébergement sont inclus à moins de 100 kms de Marseille.
Au-delà un complément forfaitaire est applicable.

N° de déclaration d'organisme de formation : 93131401313

N° SIRET : 34898061600042

Prise en charge par votre OPCA

PRE-REQUIS

Aucun

PUBLIC

Tout professionnel du secteur sanitaire, médico-social et du service d'aide à la personne (tous personnels confondus).

ANIMATION

Chantal Sergent, intervenante spécialisée dans l'accompagnement des professionnels de la relation d'aide.

METHODE D'EVALUTATION

A chaud :

- A la fin de la première journée de formation, un rapide retour sera fait à un cadre sur place.
- Le dernier jour de la formation l'évaluation sera faite par :
 - un questionnaire d'évaluation pour chaque participant.
 - un tour de table avec recueil par la formatrice des évaluations de chacun oralement.



A court terme :

Une évaluation globale reprenant le recueil des évaluations des participants le dernier jour de la formation et la conclusion de la formatrice seront envoyées à la personne responsable de la formation (DRH, directeur).

A long terme :

Un échange téléphonique aura lieu quatre mois après la formation entre le formateur et la personne en charge de la formation, pour faire le point sur les applications faites de la formation.

MATERIEL A PREVOIR

Par l'entreprise :

Une salle d'environ 60 m² avec une chaise par participant et deux tables, un paperboard.

Par chaque participant :

Une tenue confortable, de quoi écrire.

CONTACT

Chantal Sergent

04 91 90 60 32 / 06 70 61 76 83

ANNEXE

La Communication Non Violente (CNV) est la traduction d'une marque déposée.

C'est un langage élaboré par Marshall B. Rosenberg, psychologue américain. Selon son auteur, ce sont « le langage et les interactions qui renforcent notre aptitude à donner avec bienveillance et à inspirer aux autres le désir d'en faire autant ». L'empathie est au cœur de ce processus de communication initié dans les années 1970, point commun avec l'approche centrée sur la personne de Carl Rodgers.

La technique du Co-développement

Le Co-développement est une méthode d'origine canadienne, créée et mise au point il y a une quinzaine d'années par A. Payette et C. Champagne. Le groupe de co-développement professionnel est une approche de développement pour des personnes qui croient pouvoir apprendre les unes des autres afin d'améliorer leur pratique.

Cette démarche innovante aide les professionnels à progresser dans leurs pratiques et à se développer individuellement et collectivement, en favorisant la coopération et la valeur de l'intelligence collective.

Elle met l'être humain au centre pour co-crée, résoudre des problématiques ou porter des projets. Ainsi nous partons des problématiques du terrain, des préoccupations ou des projets pour y apporter des solutions.

Chantal Sergent danseuse, enseignante de yoga, formée à la communication non violente, spécialisée dans l'accompagnement des professionnels des secteurs sanitaire et médico-social, du travail social et du service d'aide à la personne.

Son accompagnement est innovant par la place donnée à l'expérimentation et à la créativité et dans certaines formations par la participation des personnes accueillies. Les formations sont centrées sur les thèmes de la communication, de la prévention des risques psycho-sociaux et du travail en équipe. Les principaux partenaires de Danse Harmonie/DH Formation sont les institutions du secteur sanitaire et médico-social (les hôpitaux, les EHPAD, les Maisons d'Accueil spécialisées), les travailleurs sociaux, les entreprises du service d'aide à la personne- maintien à domicile. Elle a des partenariats avec l'Assistance Publique, la Carsat Sud-Est, APF Formation, Uniformation Aquitaine.