

PROGRAMME

Une communication efficace (2 jours)

Objectifs généraux de la formation

L'objectif de cette formation est de permettre aux professionnels :

- de comprendre le cadre dans lequel ils communiquent,
- identifier les obstacles à la communication ainsi qu'à leurs relations interpersonnelles,
- appliquer des stratégies concrètes pour améliorer leur communication et leurs relations

Objectifs pédagogiques

A l'issue de la formation, les stagiaires seront à même de :

- appliquer les principes d'écoute et d'observation liés à la réception des messages.
- mettre en œuvre les principes de formulation des messages émis.
- identifier la notion de feed-back et son usage dans un contexte de communication.
- savoir prévenir et résoudre certains problèmes de communication.
- améliorer la qualité de leur travail à travers une communication réussie.
- maîtriser les principes d'une communication téléphonique.

Programme de la formation

1. Les différentes composantes du processus de communication.
2. Les niveaux de communication.
3. Les difficultés liées à la communication et leurs conséquences.
4. Les règles et principes d'une formulation efficace des messages.
5. Apprentissage de stratégies efficaces pour bien communiquer.
6. La communication téléphonique :
 - L'émission d'un appel : méthode C.R.O.C
 - La réception d'un appel : méthode P.E.R.P
7. Le rôle des relations interpersonnelles dans le travail :
 - Entre collègues de travail
 - Entre les soignants et les patients
 - Entre les soignants et les aidants
8. La communication, vecteur d'amélioration de la sécurité et de la qualité des soins.

Méthodes pédagogiques

Formation présentielle : contenu théorique et échanges à partir de situations professionnelles, jeux de rôle avec acteurs et observateurs, travail en sous groupe
A l'issue de la formation, un support pédagogique sera remis à chaque participant.

Une Hotline est également à disposition des stagiaires, pour toute question complémentaire, dès le début de la formation sur le site internet : www.apfs.fr

Formateur

Mme Sylvie WERSCHNER, Cadre de santé, formatrice, Maître praticien en PNL, Praticien en hypnose.

Organisation en inter-entreprises :

Publics concernés : Tout professionnel
Pas de prérequis nécessaire.

Dates des sessions : 16 et 17 juin 2016
12 et 13 décembre 2016

Horaires : 9h – 12h30 13h30 – 17h

Lieu : Espace LE KALEIDO, 1 allée du château SURY 67550 VENDENHEIM

Prix : 520€ par stagiaire pour la session de 2 jours (repas inclus)

Formation intra-entreprise

Le programme pourra être adapté à la demande.

La date est à convenir avec l'entreprise.

Le prix de la session de 2 jours de formation s'élève à 2400 € HT, non soumis à TVA. Cette somme couvre l'intégralité des frais engagés par l'organisme de formation pour cette session y compris les frais d'hébergement, de restauration et de transport du formateur.

Inscription /renseignements :

Votre contact APFS : Yolande MAHR

- par mail : contact@apfs.fr

- par téléphone : 06 81 23 38 26