



BENEFICES DE LA FORMATION

Cette formation apporte aux personnels médicaux et paramédicaux les techniques et méthodes nécessaires à la création, le rétablissement et la conservation d'une communication interpersonnelle respectueuse des besoins de chaque membre de l'équipe, au bénéfice de tous et des patients.

CONTACT



ADRESSE : FACE-PATIENT
PatrickJAYCommunications
15-17 rue Scribe
F-75009 Paris

TELEPHONE : +33 (0)607191842

E-MAIL : patrickjay@face-patient.fr

SITE WEB : www.face-patient.fr

COMMUNIQUER AVEC BIENVEILLANCE EN CONTEXTE PROFESSIONNEL

Référence PATEQU04

Fiche de formation

PRESCRIPTIONS

Objectifs opérationnels

- Savoir communiquer avec bienveillance professionnelle
- Savoir sécuriser les relations de travail en milieu de santé
- Savoir identifier les mécanismes de la relation à soi et à l'autre
- Communiquer avec assertivité, souplesse et ouverture
- Se projeter dans l'action et prendre soin de ses relations

Public concerné

- Tout collaborateur qui souhaite adapter sa communication à tout contexte requérant une approche bienveillante.
- Tout manager souhaitant adapter son leadership en période de souffrance psychologique.

Durée

- La formation se déroule sur 2 jours (14 heures).

Nombre de participants

- 6 maximum (normes COVID19 et plus d'efficacité pédagogique).

Prérequis

- Être motivé à faire évoluer son approche de la communication.

Positionnement et évaluation des acquis

- En entrée formation : quizz de positionnement ;
- En cours de formation : mises en situation et quizz ;
- En fin de formation : exercice d'application de synthèse.

Les + pédagogiques de la formation

- Consultant formateur coach certifié, expert en communication patient et milieu santé ;
- Questionnaire détaillé des attentes avant la formation ;
- Utilisation de cas fournis par les participants ;
- Alternance d'apports théoriques et d'exercices pratiques ;
- Travail individuel d'application (jeux de rôles) sur ses expériences ;
- Analyse méthodologique de cas ; proposition d'actions ;
- Création d'un plan d'action personnel (projet d'application) ;
- Entraînement via des mises en situation / mises en application (apprenants et formateur).

Disponibilité

- En intra-entreprises à la demande, sur votre site ou en nos locaux ;

CONTENU CLE

MODALITES D'ACCES

Formats

Formation disponible aux entreprises et individuels, en intra-entreprise, coachings, présentiel, distanciel et hybride.

Dates, lieux, tarifs

Sessions intra et coachings :

Dates, lieux et tarifs sur devis personnalisé, nous consulter.

6 participants max. par session ce qui permet un travail poussé et des feedbacks individualisés.

Inscriptions

Inscriptions entreprises et individuels par email à patrickjay@face-patient.fr
Confirmation sous 24 heures par retour.

Sessions garanties à la 1ère inscription.
Interface Zoom.

Accessibilité personnes en situation de handicap

Nos locaux de Paris Opéra sont handi-accessibles. Nos équipes sont sensibilisées aux besoins des personnes malentendantes et malvoyantes. Nous signaler tout besoin d'adaptation.

CONTACT



ADRESSE : FACE-PATIENT
PatrickJAYCommunications
15-17 rue Scribe
F-75009 Paris

TELEPHONE : +33 (0)607191842

E-MAIL : patrickjay@face-patient.fr

SITE WEB : www.face-patient.fr

CIRCONSTANCES QUI REQUIERENT DE LA BIENVEILLANCE

- Identifier les contextes et situations donnant naissance aux besoins de bienveillance
- Comprendre les principes et valeurs négatives créées par ce contexte
- Analyser, observer, évaluer les stratégies de communication émergeant de ces principes et valeurs

LES MECANISMES DE LA RELATION A SOI ET A L'AUTRE

- La relation de soi à soi et de soi à l'autre
- Les niveaux d'implication dans la relation
- La notion de bienveillance dans la communication et la relation
- Les conditions et le fonctionnement d'une bonne connexion
- Différencier la relation authentique des jeux psychologiques

INSTALLER UNE COMMUNICATION BIENVEILLANTE

- Clarifier son intention pour créer une relation gagnant-gagnant
- Assurer une présence alignée dans la relation
- S'exprimer sans jugements, comparaisons et projections
- Maintenir une posture et une approche authentique

SAVOIR IDENTIFIER ET LAISSER S'EXPRIMER LES BESOINS EMOTIONNELS

- Distinguer ses émotions des interprétations mentales
- Développer un langage affectif diversifié, nuancé et précis
- Reconnaître ses émotions et prendre conscience des besoins qui y sont rattachés

S'AFFIRMER AVEC SOUPLESSE ET OUVERTURE

- S'affirmer de façon authentique sans blesser l'autre
- Reformuler avec pertinence et donner de l'empathie
- S'ouvrir à l'autre pour donner envie et approfondir l'échange
- Faire confiance à l'autre pour trouver ses propres solutions

COMMUNIQUER AVEC ASSERTIVITE EN 4 ETAPES

- Identifier des faits sans jugements
- Identifier ses ressentis et besoins pour les verbaliser
- Être à l'écoute des ressentis et besoins de l'autre
- Elaborer une demande pour soi et pour l'autre

AGIR EN PRENANT SOIN DE SES RELATIONS

- Identifier des situations et relations du quotidien à optimiser
- Clarifier ses intentions sur les situations identifiées
- Construire des projections de communication sur ces situations

SAVOIR FORMULER UNE DEMANDE AUX AUTRES

- Clarifier et communiquer avec professionnalisme ses objectifs
- Savoir transmettre une demande concise (avec un langage d'action clair, positif et concret)
- Adresser une demande à un groupe ou à un collaborateur

METHODE DE PRISE EN COMPTE DES ECHANGES

- Transformer une critique en une opportunité de dialogue pour trouver des solutions
- Développer une attitude « gagnant-gagnant » bienveillante pour augmenter la collaboration

METTRE EN ŒUVRE UN PLAN D'ACTION PERSONNEL

- Création de son projet d'application des techniques apprises sous la forme d'un entretien de coaching joué et débriefé.