

Les relations au travail ont un impact majeur sur la qualité du travail. Ce constat est d'autant plus vrai dans le secteur du soin à la personne. Comment du personnel soignant peut-il se montrer à l'écoute d'un patient, d'une personne dépendante, si les relations au sein de son équipe sont dégradées ?

Cette formation vise à acquérir les clés d'une communication efficace et respectueuse au sein des équipes de soignants, à identifier l'amorce de conflits et à repérer les émotions à l'origine de blocages relationnels.

**Titre : mieux communiquer pour mieux soigner**

**Public** : Salariés d'un établissement de soin

**Durée** : 4 jours

**Méthodes pédagogiques mobilisées** : apports théoriques et pratiques basés sur les outils de la communication relationnelle de Jacques Salomé, jeux pédagogiques interactifs, ateliers d'activités pédagogiques engageantes et de gestion des émotions.

**Prérequis** : aucun

**Méthodes d'évaluation** : quizz et mises en situation pratique

**Modalités et délais d'accès** : sous 15 jours

**Tarifs** : sur devis

**Accessibilité aux PSH** : nous contacter

**Objectifs pédagogiques**

- Améliorer la qualité de la relation avec les résidents et leurs proches.
- Identifier les obstacles relationnels dans le quotidien professionnel.
- Apprendre à s'exprimer de manière authentique et respectueuse.
- Permettre aux bénéficiaires et à leurs proches d'exprimer leurs besoins et attentes
- Comprendre les interactions dans chaque situation relationnelle à l'aide de moyens visuels
- Utiliser les outils de la Communication Relationnelle pour pacifier les relations (prévenir les tensions et conflits relationnels)

### Jour 1 : Les bases de la communication relationnelle

- Matinée :
  - Accueil et introduction : présentation du groupe et des attentes, présentation des objectifs de la formation.
  - Apports théoriques : notions clés de la relation d'aide, présentation des concepts de la Communication Relationnelle
- Après-midi :
  - Outils de base : visualisation, symbolisation, utilisation du 'JE'.
  - Le principe de responsabilisation et notions de perceptions individuelles et collectives.

### Jour 2 : Les besoins relationnels et les émotions

- Matinée :
  - Les besoins relationnels (besoins, désirs, attentes implicites) en rapport avec la relation aux familles et bénéficiaires.
  - Exercice pratique : Jeu de rôle pour transformer une plainte ou une accusation en message clair.
- Après-midi :
  - Comprendre les émotions : définitions, rôles et effets dans la dynamique relationnelle
  - Repérage de ses émotions
  - Lien entre émotions et communication relationnelle

### Jour 3 : Se préparer à l'Ecoute de soi et de l'autre

- Matinée :
  - Les principes de l'écoute (verbal, para-verbal, non-verbal...)
  - La Méthode EMRES (écoute de soi)
- Après-midi :
  - Écoute active et positionnement relationnel (visualisation de cas pratiques du quotidien par les professionnels)

### Jour 4 : Prévention et gestion de conflits

- Matinée :
  - Difficultés spécifiques du secteur gériatologique.
  - Apports théoriques et outils ESPERE : Relation vivante, poser un cadre sans blesser.
  - Exercices pratiques : Jeux de rôle, travail en binômes sur des cas vécus.
- Après-midi :
  - Prévenir les conflits et se protéger sans fuir.
  - Créer un espace de communication au sein de l'équipe.
  - Exercices pratiques : Mises en situation complexes, création de cartes relationnelles.
  - Évaluation et conclusion : Tour de parole et évaluation à chaud.

### Supports remis aux participants

- Fiche synthèse sur la Communication Relationnelle
- Grille d'auto-évaluation relationnelle
- Bibliographie : Jacques Salomé