

## La communication dans la relation d'aide

2 module de 3 jours (consécutifs ou 2+1)

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

### OBJECTIFS :

---

- Connaître les différents modes de communication
- Identifier à travers les messages non verbaux les besoins de la personne dépendante
- Comprendre la place du toucher dans la relation d'aide
- Savoir observer, analyser et communiquer ses ressentis relatifs aux contacts avec les personnes dépendantes
- Connaître les différents types de troubles comportementaux et savoir ajuster ses propositions
- Apprendre en quoi le travail en équipe et la mise en action de ses potentiels peut garantir aux personnes vulnérables des attitudes bien traitantes
- Apprendre les bases d'une communication non violente garante du respect et de la sécurité de chacun

### CONTENU :

---

#### **La communication non verbale :**

*La communication avec les personnes accompagnées au domicile.*

*Les troubles du comportement: cris, conduites agressives...*

Préparation corporelle nourrissant la présence, la qualité de l'écoute, la confiance en soi

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 pathologies et les situations

Remise dans le contexte des comportements par rapport à l'histoire de la personne et au moment où l'observation a lieu

**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

La verbalisation du 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

Développer la flexibilité dans ses échanges

Exercices pratiques

Bilan de l'action

**METHODOLOGIE**

---

Expérience corporelle et synergie de groupe

Apports théoriques (M. Rosenberg, B. Tatzky, C. Maslach)

Mises en situation, étude de cas, jeux de rôles,

Temps de réflexion personnelle

Temps d'échange et de partage en groupe

**MODALITES**

---

Dans votre établissement :

Durée : 1 module de 3 jours (consécutifs ou répartis sur 3 semaines)

Dates : à la demande

Coût de la journée (2017) : 1100 €

Coût de la journée (2018) : 1150 €

(à prévoir en plus le forfait déplacement et hébergement)



## 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, thérapeute corporelle, enseignante de yoga, master en PNL, formée à la Communication non-violente (Marschall Rosenberg).

## METHODE D'ÉVALUTATION

---

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