

## Programme de la formation

Les horaires sont donnés à titre indicatif

### J 1 : Matin

#### 9h00 – Accueil

Présentation du formateur  
Présentation des participants et de leurs attentes  
Rappel des objectifs de la formation  
Questionnaire d'autoévaluation et quizz

#### 9h30 – Le comportement humain : rappel de quelques notions clés

Principes de réalité, de perception et de subjectivité - Préférences cérébrales  
Faits, opinions, sentiments en communication  
Croyances limitantes et freins personnels dans la relation aux autres (patients et collègues)  
Gestion de ses propres émotions (incluant le stress)  
Estime de soi et confiance en soi en situation de communication

Partage d'expérience : vos situations, vos réussites, vos échecs.

#### 13h00 – Déjeuner

### J 1 : Après-midi

#### 14h00 – Se découvrir pour s'adapter à ses interlocuteurs

Se connaître en tant que personne communicante grâce à l'approche Intelli7\* (travail à partir du profil individuel Intelli7\* de chaque participant)  
Modes de communication verbaux (mots, voix, rythme, intonation, silences, ...)  
Communication non verbale (postures, gestes, attitude mentale, ...)

#### 15h00 – Comment communiquer de façon efficace (à travers de mises en situations)

Communication assertive  
Communication non violente  
Pratique de l'écoute active  
Pratique du feed-back  
Pratique des techniques de communication (accueil, écoute des besoins, questionnement, reformulation, prise de congés)  
Argumenter de façon persuasive

Partage d'expérience : vos situations, vos réussites, vos échecs.

## J 2 : Matin

### 9h00 – Accueil

Retour sur la journée précédente (questionnaire de satisfaction J1)

### 9h15 – Gestion des patients particuliers : comment les reconnaître, identifier ce qu'ils veulent et leur parler

Les jeunes mamans

Les personnes « sénior »

Les adolescents

Les aidants (dans la maladie d'Alzheimer, les situations de handicap)

Les patients atteints de pathologies graves : cancers, en fin de vie,

Les patients atteints de troubles psychiatriques et de toxicomanie

Les situations difficiles (trucs et astuces pour s'adapter) : patient agressif, malpoli, bavard, râleur, pointilleux, inquiet, arrogant, étranger, ...

### 12h15 - Traitement des objections

Définir et reconnaître une objection

Principaux types d'objections

Comment réagir à une objection

### 13h00 – Déjeuner

## J 2 : Après-midi

### 14h00 – Gestion des conflits

Définir et différencier un problème, une tension et un conflit

Principales causes et éléments déclencheurs des conflits

Comment communiquer pour prévenir les situations de conflit

Utilisation de l'outil "DESC" pour leur résolution

Assumer ses erreurs

Mon autodiagnostic : ce qui fonctionne, ce qui est à modifier, mes 3 priorités clefs.

### 17h00 – Synthèse de la formation

Conclusions

Questionnaire d'appréciation de la formation

Test de fin de formation