

PUBLIC CONCERNÉ

Assistant(e)s + clerks

PRÉREQUIS

Avoir suivi la session 1 de ce module : les bases de la communication interprofessionnelle.

MODALITÉS D'INSCRIPTION

- ▶ Avant le 20 NOVEMBRE 2023
- ▶ Nombre de participants limité à 8

DATE, HORAIRE ET DURÉE

Du 23/11/2023 au 08/12/2023
▶ 23 + 24 + 30 NOVEMBRE et 01 +07+ 08
DECEMBRE 2023 (6 journées de formation)
▶ 9H00 - 12H30 / 14H00 - 17H30 (42 H00
validées au titre de la formation continue)

LIEU

Centre de formation ALVAREZ- ARLABOSSE,
Pôle d'Excellence Jean-Louis, 352 Via Nova,
83600 FREJUS

TARIF

400 € par journée de formation soit 2400 €

INTERVENANT(S)

- ▶ Nathalie ALVAREZ

LA COMMUNICATION INTERPROFESSIONNELLE (FONCTIONNEMENT, ENJEUX, SITUATIONS DE CRISE) 2 ÈME SESSION : L'ACCUEIL DES ÉMOTIONS

 6 journées, soit 42H00 de formation validée

 Communication et management

 Perfectionnement

OBJECTIFS GÉNÉRAUX ET PÉDAGOGIQUES

- ▶ Montrer et illustrer que les émotions servent la communication et la relation
- ▶ Comprendre les émotions et leur résonance en soi, chez l'autre
- ▶ Comprendre le rapport entre émotion et besoin
- ▶ Développer son assertivité
- ▶ Apprendre à désamorcer la colère chez l'autre
- ▶ Adapter sa communication et sa posture professionnelle en fonction des émotions en jeu

PROGRAMME DE LA FORMATION

- ▶ Emotions de base et sentiments, leurs résonances
- ▶ L'expression émotionnelle dans la culture de l'entreprise
- ▶ Identifier les sentiments et les constructions mentales à partir des situations de crise
- ▶ Origine et les besoins liés à la colère dans les organisations
- ▶ Le travail relationnel :
 - Savoir percevoir et accueillir les émotions avec empathie en soi et chez l'autre
 - Découvrir le rôle joué par les émotions et les sentiments dans la communication interprofessionnelle
 - Savoir découvrir les besoins et la vraie demande cachés derrière la demande apparente, pour choisir et mettre en œuvre les « outils » les plus efficaces pour gérer la situation-problème aux mieux des intérêts des personnes concernées
- ▶ 2 dernières journées : Analyser et évaluer sa pratique professionnelle
 - Identifier les situations professionnelles qui ont posé problème, comprendre ce qui pose problème
 - Analyser sa pratique de communication : mettre en valeur ses atouts et trouver ses axes de progrès
 - Analyser sa posture professionnelle : mettre en valeur ses atouts et trouver ses axes de progrès

MÉTHODES ET OUTILS PÉDAGOGIQUES

- ▶ Alternance entre théorie et pratique
- ▶ Exercices en binômes et trinômes à partir de cas pratiques et de mises en situation apportés par les participants et/ou le formateur
- ▶ Jeux de rôles
- ▶ Remise d'un support pédagogique papier et documents mis à disposition dans l'intranet du site du centre de formation.
- ▶ Retours d'expériences et analyse de la pratique

MOYENS D'ÉVALUATION ET SUIVI

- ▶ Questionnaires : préparatoire, d'évaluation et retour d'expérience
- ▶ Feedback à froid de fin de session
- ▶ Questionnaire de satisfaction de la formation en fin de formation
- ▶ Questionnaire final envoyé trois mois après la formation

LES + DE NOTRE FORMATION

- ▶ Mise à disposition sur l'intranet de notre site d'un support de formation avec les éléments abordés pendant la formation, des liens et des ressources pour approfondir
- ▶ Envoi régulier d'une newsletter aux stagiaires