

Thème I

Communication interindividuelle en situations professionnelles

Module 1: La relation d'aide et d'accompagnement

Contexte

Dans les situations professionnelles de face à face, il est nécessaire que les interlocuteurs soient en phase, que la demande ou le problème exprimé soit entendu, compris, afin d'optimiser la relation d'aide et d'accompagnement.

Objectifs

- savoir conduire la personne à expliciter sa demande ou son problème
- interroger son implication professionnelle et personnelle : statut, rôle, fonction
- privilégier l'écoute active, l'observation et la reformulation
- définir son implication en termes d'objectifs dans la relation d'aide et d'accompagnement

Module 2 : L'expression orale

Contexte

S'exprimer oralement face à un interlocuteur ou un groupe peut se révéler comme un exercice difficile pour certaines personnes. Cependant il se prépare et ce travail assure une meilleure maîtrise de soi dans ces conditions particulières

Objectifs

- mieux organiser sa pensée
- prendre confiance en soi
- construire son discours en fonction de ce qu'énonce ou interroge l'interlocuteur.

Module 3 : Les techniques d'entretien

Contexte

L'entretien est un outil nécessaire et parfois obligatoire dans la pratique professionnelle. Il est important d'en connaître les techniques et de sélectionner quel entretien sera privilégié afin qu'il puisse être le mieux adapté à la situation et offrir ainsi au professionnel un gain d'efficacité dans sa pratique.

Objectifs

- maîtriser les méthodes de conduite des entretiens professionnels
- disposer d'outils de conduite d'entretiens transposables
- restituer les conclusions des entretiens

Module 4 : Savoir argumenter pour mieux négocier

Contexte

Mettre en valeur ses demandes, ses projets, ses choix nécessite souvent d'avoir recours à la négociation.

Objectifs

- *exploiter ses aptitudes à questionner, argumenter et réfuter pour mieux négocier*
- *éviter le conflit*

Module 5 : Gérer l'agressivité et la violence

Contexte

Les personnes qui sont quotidiennement en contact avec le public sont de plus en plus exposées aux risques de menaces, d'agressions ou d'acte de violences. Ces situations déstabilisent les professionnels et peuvent conduire à l'usure professionnelle

Objectifs

- *identifier les différents visages de la violence au travail*
- *comprendre les ressorts de l'agressivité et de la violence pour mieux gérer son comportement et celui des autres*
- *acquérir les moyens de prévention et de gestion des risques de violence et de maltraitance*

Module 6 : L'accueil, gestion des situations difficiles

Contexte

L'accueil est le lieu d'enjeux communicationnels très particuliers tant dans son aspect temporel que relationnel : il s'agit d'informer, de contenir et parfois rassurer la personne dans un temps défini.

Objectifs

- *prévenir et gérer les situations à risques : d'agressivité et de violence,*
- *prise de connaissance de cas particuliers et se donner les moyens de les gérer : la confrontation à une culture différente, l'accueil de personnes souffrant de pathologies définies, les personnes dépendantes (alcoolisme)*

Ecoute
Compréhension
Communication