



Centre de Liaisons d'Evaluations
et d'Interventions Sociales

1944 chemin des Veys - 83390 CUERS – France

Tél : 04 94 48 57 37 – Web : <http://www.cleis-formation.com>

Améliorer la communication avec le public et les usagers

Enjeux :

Comprendre et être compris, Améliorer la qualité des réponses, Eviter et gérer les conflits, Traiter la violence.

Objectifs :

Améliorer les pratiques des cadres et agents en ce qui concerne la communication avec les usagers. Mieux vivre et améliorer la relation service – usagers et plus spécifiquement la relation aidant – aidé . Eviter et mieux gérer stress, conflits, agressivité de l'usager ou de l'aidé et de ses proches. Mieux comprendre la personne reçue , le demandeur soi même et la relation créée. Mieux prendre en charge la demande en cernant mieux la personnalité et les besoins du client du service afin de renforcer la personnalisation et l'adéquation de la réponse... La formation doit permettre au stagiaire d'intervenir de façon plus efficace dans les relations, d'adopter un comportement plus pertinent dans les situations conflictuelles, de mieux réagir à l'agressivité, d'éviter certains comportements douloureux pour lui et les autres.

Contenu et itinéraire pédagogique (sommaire) :

Il s'agit d'amener le stagiaire à acquérir :

- des connaissances – un savoir faire – un savoir être- - pour : CHANGER CE QUI POSE PROBLEME ET ACCROITRE SES RESSOURCES .

Principales notions théoriques et pratiques utilisées : Le concept de communication généralisée – Les vecteurs de la communication professionnelle – Utilité des théories eu champ psycho-social. Orientation de l'action : La Relation d' Aide : caractéristiques – Comment l' instaurer- les limites – l'entretien d'aide – L'Ecoute active – L' Empathie – L'exigence d'un respect mutuel - La règle des 3P ... Comprendre l'autre soi même la relation :- les Besoins – Théorie de la personnalité de l'Analyse Transactionnelle ;Etats du Moi ;Intégration et connaissance de soi-même ; Les sentiments négatifs ; Les

positions de vie - Les pièges de la relation... Mieux intervenir : La contractualisation des rapports - La congruence - Les outils de la Programmation Neuro-Linguistique (P.N.L) - Le Métamodèle - les divers types d'entretien et de questionnements à utiliser - la flexibilité comportementale - Le traitement des réclamations légitimes et illégitimes - Le D.E.S.C. - Le Recadrage Professionnel des situations ...

Méthode pédagogique :

Module 1.

Création d'un groupe de travail sécurisant adoptant un fonctionnement rigoureux et sécurisant, Brefs exposés théoriques suivis d'exercices pratiques et d'analyses de cas réels, Encouragement d'une démarche d'amélioration professionnelle et d'un travail personnel, Soutien à la négociation de contrats de changement et de plans d'action. Module 2. Actions construites spécialement, service par service.

Sessions de 2 jours de formation approfondie adaptée aux besoins et demandes précis des agents et cadre des services. Sur site : Sessions de Formation, soutien, guidance de la démarche humaine et institutionnelle d'amélioration de la communication. Sur site : Sessions de supervision pour comprendre et remédier à des situations d'une acuité particulière ; Utilisation d'une méthodologie actionnable en interne

Bénéficiaires :

Ensemble du personnel des services administratifs et sociaux confronté aux problèmes de l'accueil , de la réception, du traitement des demandes et réclamations...

Durée :

5 jours en 3 + 2 jours , dates à convenir.

Intervenant :

Richard POILROUX Consultant Psycho-social - créateur du cadre A.P.S .I. (Approche Psycho-sociale Intégrative utilisée dans cette session) - Chargé de cours niveau D.E.S.S en faculté de psychologie- Praticien de la Relation d'Aide- Tient une expérience affirmée de la communication avec des usagers particulièrement « difficiles ».