



PROGRAMME

A partir de cas emblématiques scénarisés, l'outil de simulation permettra de s'essayer à la conduite d'entretiens filmés en direct. Lors du débriefing, les apprenants échangeront sur la situation vécue, s'appuyer sur l'intelligence du groupe, la diversité et la créativité afin de permettre l'émergence de pistes de réflexion, pour mieux appréhender le mécontentement de l'utilisateur afin de proposer un accompagnement optimal.

OBJECTIFS

- ▀ Connaître les mécanismes et les pièges de la communication,
- ▀ Anticiper et gérer le mécontentement
- ▀ Identifier les attentes rationnelles et irrationnelles des usagers,
- ▀ Comprendre le mécanisme des conflits pour les désamorcer,
- ▀ Mettre en place une relation constructive
- ▀ Conduire un entretien adapté
- ▀ Créer une relation d'aide
- ▀ S'essayer à la reformulation
- ▀ Amener la personne à faire son propre cheminement



AES-ASD-IDE-personnels d'accueil d'institution recevant du public ...



LYON



Durée : 7 h

Date et coûts à la demande



Effectif groupe :

8 minimum

12 maximum



Financement

Dans le cadre de la formation continue

A titre individuel

Autre prise en charge (OPCO, Pole Emploi...)

Contactez nos équipes pour plus d'informations

METHODES & OUTILS PEDAGOGIQUES

- ▀ La simulation est une méthode pédagogique, basée sur l'apprentissage expérientiel et la pratique réflexive. Le scénario proposé, après un briefing, est systématiquement débriefé, ce qui permettra l'analyse de l'expérience vécue avec l'appui du groupe.

EVALUATION

- ▀ Quizz obligatoire de 5 à 6 questions minimum en fin de formation

CERTIFICATION

- ▀ Remise d'une attestation de formation et de compétence.

PREREQUIS

- ▀ Aucun prérequis

Check-list de l'inscription

- Consulter le calendrier des formations
- Valider les prérequis auprès du service formation continue
- Compléter et envoyer l'inscription selon les modalités mentionnées sur le bulletin.

POUR TOUTE DEMANDE DE RENSEIGNEMENT :

SERVICE FORMATION CONTINUE LYON AU 04 78 64 24 09
ou formation-continue.lyon@esse.fr