

FORMATION/ACTION A LA COMMUNICATION A DESTINATION DES ASSISTANTES MEDICALES

Développer toutes ses compétences pour améliorer les échanges et accueillir tous les publics

OBJECTIFS

- Installer un cadre relationnel bienveillant afin de permettre aux groupes de faire des propositions d'actions pour améliorer la communication vers les adhérents et les salariés.
- Harmoniser les pratiques entre les Assistantes Médicales
- Construire et partager un argumentaire de réponses aux adhérents.

PUBLIC

ASSISTANTES MÉDICALES ET PERSONNEL ADMINISTRATIF DES SIST

PROGRAMME

Phase de construction du groupe

Travail d'inclusion et pose du cadre relationnel.

Phase Partage d'une culture de communication commune

Les préceptes de base de la communication

Identifier des besoins des interlocuteurs

Communication niveau 1 : Ecoute active et message « je »

Communication niveau 2 : Filtres à la communication et Etats du moi

les différents stades d'autonomie des équipes (K.Symor et V Lenhardt)

Comprendre et faire face à l'agressivité en situation d'accueil

Les techniques de retour au calme :

- Identifier les facteurs qui renforcent le jeu de l'autre
- La technique dite « de descente d'escalier »

Phase de construction

harmonisation des pratiques communes et validation par la direction

Construction d'un argumentaire de réponse aux adhérents

Phase d'expérimentation

Simulations d'accueils physiques et téléphoniques.

Construction d'un processus commun d'accueil téléphonique en tenant

compte des évolutions et besoins de la structure, de l'image que vous souhaitez donner à vos adhérents, des situations spécifiques.

Phase d'harmonisation des propositions au sein de la structure

Afin d'inscrire les propositions des groupes dans un fonctionnement interne, un temps de présentation et de débriefing est prévu afin de vérifier et valider les nouveaux modes de fonctionnement proposés

Phase de suivi

Chaque participant présentera au groupe les expérimentations menées et les résultats obtenus. Les propositions d'actions seront suivies pour vérifier l'utilité pour tous.

Bilan de l'action

DUREE

4 jours

COMMENTAIRES

Pré requis : Faire confiance et accepter les remises en question.

Une participation de la direction pour valider les propositions du groupe.