



## Développer son efficacité relationnelle : un levier d'efficience professionnelle

### PUBLIC ET PRE-REQUIS

- Personnel des secrétariats médico-sociaux (secteur hospitalier, sanitaire et social)

### OBJECTIFS OPERATIONNELS

- Utiliser les techniques et les outils de communication adaptés en fonction des interlocuteurs
- Identifier et désamorcer des situations potentiellement conflictuelles

### CONTENU

- La relation positive : gestes et postures, choix des mots et intonations, disponibilité
- L'écoute active : synchronisation, reformulation, questionnement
- L'état d'esprit et l'attitude favorisant un climat de confiance
- Les habitudes comportementales dans les relations interpersonnelles
- La résolution constructive des divergences et des conflits

### METHODES PEDAGOGIQUES

- Méthode interrogative = dynamique d'échanges d'expériences et de compétences
- Méthode active = études de cas et élaboration de procédures et de référentiels
- Méthode diagnostique = analyse de la pratique et recherche d'options

Retrouvez page 7 de notre catalogue les modalités d'évaluation et de reconnaissance de la formation, les supports remis, les conditions de suivi et d'accompagnement des participants



**Durée**  
**2 jours (14 heures)**



**5 à 12 participants**



**INTRA ETABLISSEMENT**  
Nous consulter

**INTER PARIS**  
800€ TTC  
par participant

**DATES 2025**  
12 et 13  
juin

**HORAIRES**  
J1 = 9h30/17h  
J2 = 8h30/16h