

## CONTEXTE DE LA DEMANDE

La formation répond à la demande de l'amélioration des compétences de la communication, de l'empathie et de la capacité d'attention à l'autre pour favoriser le dialogue et la confiance réciproque, nécessaire notamment dans les métiers de l'aide et de l'accompagnement à la personne.



## OBJECTIFS DE LA FORMATION

A l'issue de la formation, les apprenants seront capables de :

- Identifier les différents mécanismes de la communication interpersonnelle
- Utiliser les techniques de l'écoute active
- Perfectionner l'écoute pour mieux communiquer avec un interlocuteur



## PUBLIC

Toute personne souhaitant progresser dans l'ouverture aux autres, dans la communication et se repositionner dans sa pratique de l'écoute dans son contexte professionnel et au quotidien.

## ✓ PREREQUIS

Aucun prérequis n'est nécessaire pour suivre la formation.



## ACCESSIBILITE

- Cette session est accessible aux personnes en situation de handicap.
- Nous consulter pour une étude personnalisée des adaptations nécessaires.



## CONTENU

1<sup>ère</sup> ½ journée :

### Bases théoriques de la communication interpersonnelle :

- Différentes formes de la communication : verbale, non-verbale et paraverbale
- Principes de l'écoute active et passive suivant l'Approche Centrée Sur La Personne (ACP) et la Communication Non-Violente (CNV)

### Comment créer un espace d'écoute active et bienveillante ?

- Les principes de la synchronisation en communication
- Techniques d'adaptation à notre interlocuteur :
  - Comment exclure ses propres idées préconçues, tentatives d'interprétation et de jugement,

PRESTA RH 125 route de Paris 03410 Saint Victor - Siège social: 65 boulevard Denière 03200 Vichy – SIRET: 510 020 746 00010

Association non assujettie à la TVA

N°OF: 83 03 0350403

- Comment adopter une attitude physique de disponibilité.

2<sup>ème</sup> ½ journée :

### **Comment développer son écoute active avec méthode ?**

- Savoir se centrer, se concentrer, sur son interlocuteur pour mieux entendre
- Techniques de questionnement afin de favoriser la compréhension de notre interlocuteur

### **Comment mieux écouter dans une relation avec un patient ?**

- Etablir un lien de confiance rapide
- Mise en situation

### **MOYENS PÉDAGOGIQUES**



- Apports théoriques et pratiques
- Mises en situation et jeux de rôles
- Analyses de cas réels
- Supports vidéo



### **MODALITES D'EVALUATION**

A l'issue de cette formation, une attestation de fin de formation est remise.

L'atteinte des objectifs est évaluée au travers de Quizz et d'exercices de mise en situation.

**Durée de la formation** : 6 heures

**Tarif** : € nets de taxe, déplacements inclus

(structure non assujettie à la TVA)

**Lieu de formation** : à définir

**Dates et horaires** : à définir

**Formateur** : Queen Janeth LUBANGUKA – psychologue du travail



125 Route de Paris 03410 Saint Victor

 [formation@prestarh.fr](mailto:formation@prestarh.fr)

 04 43 31 13 56

**Pour s'inscrire à une session, il suffit de prendre contact avec nous et l'assistante formation vous communiquera les modalités d'inscription.**