

Durée : 2 jours

Coût : 780 € / pers.

TOUT PUBLIC

OBJECTIFS

- Communiquer efficacement avec les bénéficiaires et l'entourage professionnel
- Repérer les enjeux de la communication et en identifier les obstacles conflictuels
- Développer une réelle écoute avec le respect de l'autre
- Affirmer sa dynamique relationnelle et transmettre un message

ÉQUIPE PÉDAGOGIQUE

- Expert en communication,
- Psychologue du travail
- Spécialiste du secteur médico-social

Outils pédagogiques :

- Apports théoriques et méthodologiques interactifs
- Etudes de cas des stagiaires
- Analyse de pratique
- Jeux de rôles en groupe et sous-groupes

Programme

Jour 1 **Savoir communiquer**

Repérer les variables de la communication

- Prendre en compte le retour et la réciprocité
- Connaître ses filtres de communication en fonction des référents
- Dissocier la vision subjective de l'objectivité
- Expérimenter et gérer les mécanismes de la communication

Positionner la communication dans sa pratique quotidienne

- Appréhender l'importance du contexte, du statut et du rôle de chacun
- Identifier l'impact des composantes de la communication dans la relation
- Savoir analyser son interlocuteur, s'approprier les règles de la communication

Se connaître pour mieux communiquer

- Connaître les 5 types d'attitudes de communication, repérer leurs forces et risques
- Expérimenter et s'approprier chaque attitude
- Développer sa capacité de compréhension
- Identifier chez soi et chez l'autre les attitudes utilisées dans l'échange

Jour 2 **Savoir écouter**

Définir l'écoute active

- Différencier ce qu'est écouter et entendre
- Connaître la définition de l'écoute active
- Appréhender les principes de l'écoute active
- Adopter cette posture relationnelle dans son métier

Devenir écoutant

- Connaître les différents types de techniques d'écoute
- Relancer le discours de son interlocuteur de manière passive et active
- Soutenir l'échange en restant objectif et centré sur la personne
- Expérimenter les différents types de techniques d'écoute

Désamorcer l'agressivité grâce à l'écoute active et l'attitude compréhensive

- Faire la différence entre le sujet et l'objet de la relation
- Développer sa capacité d'empathie, apaiser l'agressivité grâce à la reformulation
- Utiliser la verbalisation du ressenti pour désamorcer les conflits
- Expérimenter l'utilisation conjointe de l'écoute active et de la compréhension