

**Enjeux** L'écoute est une attitude spécifique, elle suppose une disponibilité, une ouverture de l'individu sur son environnement. La formation apporte des connaissances sur les chercheurs et praticiens qui ont proposé une réflexion, des méthodes et des outils en communication et relations interpersonnelles et permet de les mettre en pratique dans le même temps.

## Public visé

Tout professionnel souhaitant améliorer sa pratique professionnelle de l'écoute active

## Prérequis

Aucun prérequis nécessaire

## Objectifs

- Améliorer sa communication avec un interlocuteur
- Accueillir la parole, favoriser l'expression de l'autre
- Mieux appréhender les attentes et les besoins de l'autre, les bases de la communication non violente
- Rassembler les conditions de réussite d'un entretien

## Moyens et méthode

Pour une plus grande cohérence et efficacité de la formation, nous souhaitons que :

- les groupes n'excèdent pas 12 participants,
- les participants aient pu prendre connaissance du programme avant la formation,
- les locaux réservés au déroulement de la formation soient à l'abri du bruit et qu'ils disposent du matériel nécessaire à la formation (paper-board, tables...).

La pédagogie active sera privilégiée. Méthode participative et concrète avec alternance d'apports théoriques et de propositions de réflexion, travaux en sous-groupes, temps de restitution, production d'écrits dans le temps même de la formation.

## Durée

2 jours (2 x 6 heures)

## Horaires

9h30 – 16h30

## Prix en intra

1.000 € HT/jour

(TVA 20%)

+ frais de déplacement et d'hébergement selon destination

## Lieu

Sur site. Prévoir une salle.

## Suivi et évaluation

Signature d'une feuille de présence et délivrance d'une attestation de fin de formation  
Evaluation de l'action de formation par la remise d'un questionnaire d'évaluation et de satisfaction.

## Intervenant

Dominique Sfez  
Consultante formatrice en communication  
Spécialiste des écrits professionnels dans les ESMS

# Programme

## Jour 1

### **Améliorer sa compétence communicationnelle**

- Créer un cadre qui favorise une écoute de qualité
- Adopter un style non directif
- Synchroniser sa communication
- Adopter une attitude empathique

### **Repérer les éléments essentiels de l'environnement de l'interlocuteur**

- Discerner la dimension culturelle, intellectuelle, référentielle
- Présenter la dynamique affective, psychique, les enjeux dans les relations interpersonnelles
- Les bases de la communication non violente

Les points de vue et travaux de Rogers, Porter, Mucchielli.

## Jour 2

### **Utiliser les outils de l'écoute active**

- Reformuler
- Questionner
- Ménager des silences
- Relancer

### **Identifier les freins à la communication**

- Repérer les attitudes qui nuisent à une communication authentique
- Présenter les étapes d'un entretien en face à face

Exercices pratiques, entraînements, simulations de situation de communication (conversation téléphonique, entretien en face à face).