

Durée

2 jours (14 heures).

Public

Toute personne souhaitant opter pour une communication et efficacité professionnelles lors d'entretien d'aide et d'écoute d'un collaborateur, en situation de mal être.

Objectifs

Savoir préparer, repérer les objectifs et construire un entretien d'écoute.

Connaître les attitudes de son interlocuteur et anticiper ses réactions.

Développer une attitude neutre et objective.

Utiliser les techniques de communication adaptées à la situation.

Méthodes pédagogiques

La formation utilise une **pédagogie participative**. Le programme propose une trame sur laquelle les participants et l'intervenant échangent expériences et réflexions. Par conséquent, il sera demandé aux stagiaires une contribution active.

Les **mises en situations** sur des cas concrets vécus par les participants sont proposées afin de pouvoir apporter des bases efficaces d'une nouvelle stratégie comportementale.

Un support pédagogique est remis à chaque participant.

Intervenant

Relaxologue, consultante en gestion de carrière et formatrice.

Spécificité risques psychosociaux, développement personnel, management et communication.

Lieu

Chez EvryWare ou sur site client

Introduction

- Définition de l'Anamnèse
- Principes et précautions de prise en compte et prise en charge
- Mise en œuvre d'outils développant neutralité et objectivité

A. La préparation de l'entretien

La mise en place d'un climat favorable : écoute, empathie, communication, responsabilisation

Les fondamentaux de la communication

Les différents modes de communication :

- communication verbale,
- communication non-verbale,
- communication para-verbale

- *Identification du profil de l'interlocuteur*
- *Diagnostic de la situation et prise en compte du contexte*
- *Analyse, construction d'hypothèses et solutions et formulation d'un plan d'actions*
- *Clôture et formalisation des échanges*

B. Le déroulement d'un entretien

Le processus relationnel

Le questionnement (questions ouvertes, fermées...)

La reformulation

L'empathie

L'ajustement, l'engagement et l'arrangement

Le bilan

- *Principes de base de communication*
- *Utilisation des outils d'écoute (active ou passive)*
- *Pratique du dialogue constructif*
- *Développement d'une empathie neutre et objective*

C. La gestion des situations délicates

L'identification du conflit

La compréhension du contexte psychologique, relationnel, spécifique

La communication non violente - CNV de Marshal Rosenberg

- *Adoption d'une attitude adaptée face aux personnalités difficiles*
- *Identification des 6 typologies de « Saboteurs »*
- *Introduction à la Communication Non Violente – CNV*

D. La résilience

Définition de la résilience

Le développement des capacités résilientes

L'identification des freins de la résilience

Repérage des signaux d'alerte

Le principe de résilience (Boris Cyrulnik)

- *Savoir rebondir face aux situations délicates*
- *Développer le principe d'action (et non réaction) et l'attitude de « témoin »*
- *« Accueillir » les difficultés de l'« autre » - effet miroir.*