

ÉTABLIR ET MAINTENIR UNE RELATION DE QUALITÉ

La communication ne correspond pas toujours à nos représentations, elle fonde pourtant les relations interpersonnelles. Établir une relation de qualité suppose de comprendre son propre style de communicant et de réfléchir aux moyens d'entrer en relation avec les personnes que l'on souhaite accompagner

pour maintenir une relation de qualité. Cette formation vise à vous prendre conscience de votre écoute et de votre présence pour l'autre et d'accroître votre efficacité relationnelle. Progresser dans ce domaine est gage de bien-être et de qualité dans les échanges quels qu'ils soient.

OBJECTIFS

- Maîtriser les composantes d'une communication efficace
- Savoir installer une relation de confiance
- Développer une attitude d'écoute active

CONTENU

Apprendre à mieux se connaître pour mieux communiquer

- Les principes de la communication et de l'écoute active
- Les obstacles à la communication
- Écouter pour comprendre l'autre
- Les techniques de questionnement et de reformulation
- Les attitudes de Porter

Relation et communication

- Distinguer communication, information et relation
- La communication bienveillante
- L'apport de Carl Roger pour créer un climat de confiance
- Distinguer le besoin de la demande
- L'écoute des émotions
- Les mécanismes d'adaptation



29 et 30 septembre, à Paris 15



780 € *adhérent*

1170 € *non-adhérent*
(par personne)



2 jours

01 53 98 95 03 – formation@fehap.fr

Prérequis

Aucun

REMPLISSEZ UN BULLETIN D'INSCRIPTION EN LIGNE

PUBLICS

- Managers
- Personnel au contact du public

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES ET MODALITÉS D'ÉVALUATION

Pédagogie interactive alternant :

- Apports théoriques et méthodologiques
- Autodiagnostic de ses capacités d'écoute
- Exercices et jeux à visée pédagogique
- Mises en situation filmées et analyse
- Travaux en sous-groupe et grand groupe

Grille d'auto-évaluation des acquis de la formation

- Quiz avant-après
- Questionnaire de satisfaction
- Questionnaire d'évaluation des acquis

INTERVENANTS

- Professionnel du soin
- Psychologue spécialisé