

## DUREE

1 jours (7 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

## PREREQUIS

Aucun

## 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

## METHODES PEDAGOGIQUES

Pédagogie participative

Echanges d'expériences et réflexions et contribution active

Mises en situations sur des cas concrets vécus par les participants

Apporter des bases efficaces d'une nouvelle stratégie comportementale

Support pédagogique remis à chaque participant

## EVALUATION

Test récapitulatif à chaque fin de module

## INTERVENANT

Relaxologue, consultante en gestion de carrière et formatrice.

Spécificité risques psychosociaux, développement personnel, management et communication

## LIEU

Chez EvryWare, site Client ou à distance

## VALIDATION

Attestation de formation

Version 2023-05-03

## 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

## 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

## 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

## 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

## 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.

