

PROGRAMME DE FORMATION

Analyse de l'écoute dans la communication et l'entretien

Votre contact

Tél : 05.49.28.32.00
Mail : inscription@cerf.fr

Durée

5.00 jour(s)
35:00 heures

Public

Tout personnel médical, paramédical, social, éducatif, administratif en position d'écoute avec les usagers, le public et/ou les personnes en charge.

Participants

Mini : 6 p. Maxi : 14 p.

Objectifs de la formation

Identifier et analyser les mécanismes de la communication.

Décrire les différents aspects du processus relationnel de manière à améliorer sa manière d'être dans la relation à autrui (comportement, attitudes).

Perfectionner à l'aide de différentes techniques sa pratique de l'écoute dans l'entretien.

Programme

La communication :

- Le langage verbal, non verbal.
- Les obstacles au processus de communication.

L'entretien : les différentes formes et situations d'entretien, leurs difficultés, leurs indications et leurs limites (enquête, aide, embauche, etc.).

La dynamique de l'entretien : l'implication personnelle de celui qui conduit l'entretien et l'incidence de ses attitudes. Structure de l'interaction.

L'écoute active :

- L'attitude d'écoute.
- La reformulation, les différents types de questions.
- L'adaptation de l'écoute et/ou de la directivité en fonction du type d'entretien et/ou du type d'interlocuteur.

Analyse de contenu : analyse formelle et qualitative.

Le paralangage. La structure métaphorique du langage.

NB - Ce stage constitue essentiellement une approche pratique. L'entretien abordé ici n'a pas de visée thérapeutique.

Méthodes et supports

Apports théoriques. Exercices pratiques de mises en situation. Échanges.

Prérequis

Aucun

Modalités de positionnement et d'évaluation :

- en amont de la formation un questionnaire de positionnement est adressé au futur stagiaire afin d'apprécier à la fois ses acquis, ses besoins et ses attentes ;
- au début de la formation, les réponses à ce questionnaire sont le point de départ d'un travail de mise en commun autour des pratiques et attentes des participants ;
- au cours de la formation, de nombreux exercices, études de cas ou mises en situations permettent aux apprenants d'assimiler les savoirs et savoir-faire et au formateur d'appréhender, à l'aide d'indicateurs, si ces savoirs et savoir-faire sont à la fois acquis (ou en cours d'acquisition) et correctement mis en œuvre par les personnes formées.
- en fin de formation les participants sont invités à compléter une fiche « évaluation » leur permettant d'exprimer leurs appréciations et de faire état de leurs acquis vis-à-vis de l'action de formation.

À l'issue de la formation, CERF FORMATION délivrera, en fonction notamment des retours sur l'évaluation des acquis, une attestation de fin de formation.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap :

Les aménagements du dispositif pédagogique utiles à la compensation du handicap seront étudiés sur demande par notre référent handicap (referenthandicap@cerf.fr), en liaison avec le Centre Ressource Formation Handicap.

Tous nos locaux sont accessibles aux PMR.