



# FORMAPEP

## BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL

### MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Mise en pratique des outils de l'écoute active
- Ateliers de mises en situation

### TYPES D'ÉVALUATION

- Bilans intermédiaires (oraux ou écrits) au cours de la formation
- Bilan oral de fin de formation
- Validation du niveau d'acquisition des objectifs par le formateur sur l'attestation de fin de formation
- Questionnaire écrit d'évaluation remis en fin de formation

### PUBLIC ET PRÉREQUIS

Toute personne souhaitant développer sa capacité d'écoute pour faciliter ses échanges professionnels et interpersonnels.

Les participants sont invités à réfléchir à 2 situations difficiles qu'ils ont déjà vécues au travail.

**Groupe de 9 personnes maximum.**

### MODALITÉS



**2 JOURS** : soit 14 heures

Groupe : toutes nos formations peuvent être organisées en INTRA (sur site) sur simple demande.

Individuel : Préinscription sur [www.formapep.org](http://www.formapep.org) (une date de session vous sera proposée dès les 6 inscriptions – une confirmation vous sera envoyée au minimum 1 mois avant le démarrage)



**395 €** : Déjeuners compris, plan de développement de compétences

Demande de session en INTRA : sur devis par mail via l'adresse [formapep@peplorest.org](mailto:formapep@peplorest.org)

## DÉVELOPPER LE BIEN-ÊTRE COMMUNICATIONNEL : CRÉER DES ÉCHANGES CONSTRUCTIFS ET APAISANTS

### OBJECTIFS GÉNÉRAUX

- Développer ses qualités d'écoute
- Découvrir ce qui est vraiment exprimé afin de mieux se comprendre et communiquer
- Entendre chacun et adapter sa communication pour éviter et résoudre les tensions impersonnelles

### OBJECTIFS DÉTAILLÉS

#### À l'issue de la formation, le participant sera en mesure de :

- Performir son efficacité relationnelle dans les situations de communication et gagner en temps et en énergie
- Comprendre les atouts fondamentaux de l'écoute active
- Observer et choisir les canaux de communication adaptés
- Se synchroniser avec son interlocuteur pour créer du lien
- Mettre en œuvre les outils de l'écoute active pour bonifier ses différents échanges professionnels
- Eviter et dénouer les tensions interpersonnelles

### CONTENU

#### Identifier ses situations d'écoute et réunir les conditions d'un bon échange :

- Évaluer sa capacité et ses styles d'écoute et sensoriel
- Créer un espace propice à une écoute de qualité
- Préserver la qualité du message grâce à la gestion des faits et des émotions
- Établir un rapport d'écoute, grâce à la synchronisation, garant d'un bon échange

Autodiagnostic pour connaître ses qualités d'écoute et sensoriel dans le cadre de ses échanges quotidiens. Mises en situation pour définir et performer ses conditions d'écoute avec les outils de l'observation et SOFIA.

#### Les outils de l'écoute active : verbal, para-verbal et non verbal :

- Poser les bonnes questions pour avoir la bonne réponse
- Savoir reformuler, faire reformuler pour être sûr d'une bonne compréhension mutuelle
- Bon usage du silence et des accusés réception
- Concilier écoute et prise de note
- Pratiquer la non-directivité et l'empathie avec les 6 attitudes communicationnelles
- User du para-verbal et du non-verbal pour consolider son relationnel

Autodiagnostic pour connaître ses attitudes communicationnelles. Mises en situation pour définir et performer ses conditions d'écoute avec la bonne attitude.

#### De l'écoute active à l'efficacité relationnelle :

- Se définir un objectif clair, maîtriser les étapes de l'entretien, questionner et influencer en restant juste, savoir conclure l'entretien

Mises en situation pour performer ses entretiens.

#### Mieux gérer les tensions interpersonnelles :

- Identifier le type de tension, choisir le bon espace pour poser l'échange, maîtriser les étapes d'un entretien de résolution de conflit avec les outils DESC et OSBD
- Avoir une écoute adaptée en situations particulières : stress et agressivité

Mises en pratique de DESC et OSBD



### INTERVENTION

#### Brigitte GRETKE

Consultante Formatrice, spécialisée en communication, management et développement personnel, sophrologue et coach en préparation mentale