



Accueil

relations professionnels / usagers

Quand vous le (la) recevrez, il (elle) vous dira souvent le motif de sa venue. Mais, il viendra toujours accompagné de ses attentes, de ses peurs, de son passé, de son présent, et même de son avenir ; et cela, il ne vous le dira pas toujours avec des mots ! Il l'émettra avec son propre code. A vous de le décoder ! Mais quelle souffrance si vous ne parvenez pas à l'entendre !

Nous communiquons pour informer, s'informer, connaître, se connaître, expliquer, s'expliquer, comprendre, se comprendre... La communication nous la pratiquons sans y penser, en supposant que l'autre comprend son code. En connaissant et en comprenant les processus de transmission d'un message nous constatons que le langage que nous employons est incomplet.

Ce module aide à mieux maîtriser le processus de transmission d'un message d'un émetteur à un récepteur et réciproquement.

OBJECTIFS

-  **Obtenir une écoute de qualité**
 - entendre les véritables messages et plaintes : entendre les « non dits » et les « non demandes »
 - ne pas laisser retentir nos propres problématiques et nos propres angoisses, et acquérir les plus grandes neutralité et objectivité.
-  **Que l'utilisateur (patient, famille, visiteur...) ait pu tout dire, et ait le sentiment d'avoir été entendu**
 - Développer ses compétences de communication
 - Repérer les obstacles à une communication fluide
 - Développer son empathie
 - Repérer les obstacles à une bonne communication :
 - le poids des a priori, distinction entre faits et opinions
 - Mobiliser et utiliser des outils et techniques de communication en fonction du besoin
 - Mieux comprendre ses attitudes et ses comportements propres

PROGRAMME

Faire le constat de la qualité de notre écoute actuelle

- que sont le retentissement et le ressenti, et leurs conséquences sur notre écoute et notre réponse ?
- la sensibilité personnelle (la notre et celle de l'interlocuteur) : la connaissance de soi et la connaissance de l'autre (ou quelle est sa « carte du monde » ?).
- qu'est-ce que la nécessaire empathie ?

La technicité de l'écoute : (ou de « écouter » à « entendre »)

- les « deux bouts » de la relation
- les différents registres du langage : le réel, l'imaginaire, le ressenti, le retentissement
- entrer dans le registre de l'autre
- la reformulation
- les questions ouvertes et les questions fermées ; les questions que nous ne posons pas !

Les obstacles à une bonne compréhension des messages

- le filtrage, l'opinion, l'interprétation, les interdits
- la différence entre ce que nous disons et ce que l'interlocuteur retient

La communication non verbale

- quand le corps parle pour nous et malgré nous

Savoir utiliser quelques outils issus de la PNL et de l'Analyse Transactionnelle

Ecouter, entendre et répondre

- Les erreurs d'écoute
- La réponse solution
- La réponse jugement moral
- La réponse investigatrice
- La réponse qui interprète
- La réponse soutien

DUREE

2 jours

PUBLIC

Toutes les personnes qui sont amenées à recevoir et à accueillir

Standardiste, Agent d'accueil, Secrétaire, etc...

Pré REQUIS

Aucun

EVALUATION

Auto-évaluation de positionnement par entretien ou questionnaire.
Auto-évaluation des acquis de la formation par questionnaire amenant à une réflexion sur un plan d'actions.

PEDAGOGIE

Les techniques et outils utilisés sont essentiellement issus de la PNL, et de l'analyse transactionnelle.
Méthodes pédagogiques actives et pratiques Exposés théoriques, échanges entre professionnels.
Remise de supports pédagogiques,
Débats et clarifications de modèles théoriques.

INTERVENANTS

Selon le thème de la formation, CQFD sélectionne un pédagogue possédant une expérience significative, une maîtrise opérationnelle et un profil particulier :
sophrologue, psychologue, neuropsychologue, ergonomiste, ergothérapeute, senior manager, chef de cuisine, gouvernante, journaliste, animateur, ex-police, etc...

TARIFS

Inter-entreprises à Paris
Intra-muros en France entière
cliquez ici pour consulter sur notre site internet le calendrier et les tarifs

Vidéo de présentation

