



# Renforcer sa communication pour une relation d'aide efficace, adaptée et sécurisante

Toute situation d'accompagnement, dans les secteurs social, médico-social ou sanitaire, repose sur un élément fondamental : la qualité de la relation d'aide. Or, cette relation ne s'improvise pas. Elle mobilise des compétences relationnelles, émotionnelles et communicationnelles indispensables pour instaurer un climat de confiance, comprendre les besoins de la personne accompagnée et ajuster sa posture professionnelle.

Au cœur de cette dynamique, la communication — verbale et non verbale — constitue un levier essentiel. Elle influence directement la qualité des échanges, la compréhension mutuelle et l'efficacité de l'accompagnement. Parce qu'elle s'inscrit dans un espace relationnel sensible, elle nécessite une attention particulière à soi, à l'autre et au contexte. Développer une communication professionnelle efficace suppose ainsi de renforcer ses capacités d'écoute et d'observation, de mieux comprendre les mécanismes émotionnels en jeu, et de s'appuyer sur des outils concrets tels que l'intelligence émotionnelle et la communication non violente.

Cette formation propose aux professionnels d'acquérir des repères opérationnels et des outils directement mobilisables sur le terrain, afin d'adopter une posture ajustée, sécurisante et constructive dans la relation d'aide.

## OBJECTIFS

- Identifier les fondamentaux de la relation d'aide et leurs impacts dans sa pratique professionnelle
- Adapter sa communication (verbale et non verbale) en fonction des situations d'accompagnement
- Développer une posture d'écoute active et d'observation pertinente
- Repérer et prendre en compte les dimensions émotionnelles dans la relation
- Ajuster le positionnement professionnel pour maintenir une juste distance
- Utiliser les principes de la communication non violente dans des situations concrètes
- Savoir analyser une situation relationnelle et ajuster ses pratiques en conséquence

## PROGRAMME

### Comprendre les fondamentaux de la relation d'aide

Définition et enjeux dans les secteurs social, médico-social et sanitaire  
Les principes clés de la relation d'aide  
Les apports de Carl Rogers : écoute, congruence, empathie  
Posture professionnelle et notion de sens dans l'accompagnement

### L'accueil : première étape de la relation

Définition et enjeux de l'accueil  
Créer les conditions de la rencontre  
Être disponible : présence et qualité relationnelle  
Les bases de l'écoute active et de l'observation

### Les mécanismes de la communication

Le schéma de la communication  
Les facteurs facilitants et les freins à la communication  
Les différents niveaux de communication (intrapersonnelle, interpersonnelle, de groupe)

### Communication verbale et non verbale

Les différentes formes de communication  
La règle des 3V d'Albert Mehrabian  
Identifier et décoder les messages non verbaux  
Limites et risques d'interprétation  
Cohérence entre verbal et non verbal

### Intégrer l'intelligence émotionnelle dans sa pratique

Définition et rôle des émotions dans la relation  
Identifier ses émotions et celles de l'autre  
Impacts sur la communication et la posture  
Ajuster sa posture pour maintenir une juste distance  
Notion de neutralité bienveillante

### Pratiquer la communication non violente (CNV)

Les principes fondamentaux de la CNV  
Les étapes du processus (observation, sentiments, besoins, demande)  
Adapter sa communication en situation sensible

### Liens entre la communication recherchée et l'apport de la systémie

Les enjeux de l'approche systémique dans l'accompagnement  
Outil : le blason d'André de Peretti  
Élaboration d'un plan d'action individuel

## DUREE

2 jours

## PUBLIC

Travailleurs sociaux  
Accompagnants...

## Pré REQUIS

L'engagement des participants : c'est le premier levier de réussite de la formation : il conditionne l'attention, l'ancrage, la progression et le transfert des compétences dans les pratiques professionnelles.

## PEDAGOGIE

Approche pédagogique participative grâce à des jeux de rôles, des exercices de groupe, des moments de construction et de pratique, permettant de distiller la théorie à travers les échanges en s'appuyant sur les savoirs existants.

## 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.

## SITUATION DE HANDICAP

Prévenez-nous assez tôt de situation de handicap (cognitif, psychologique, moteur, sensoriel...) pour que nous puissions échanger avec le formateur sur vos besoins d'aménagement, de compensation, appuis, ressources, accessibilité...

## SANCTION DE LA FORMATION

Une attestation de formation sera envoyée post formation.

## 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, ergonome, ergothérapeute, senior manager, chef de cuisine, gouvernante, journaliste, animateur, ex-policier, etc...

## TARIFS

Inter-entreprises à Paris, Intra-muros en France entière : Les tarifs sont disponibles en bas de la page internet du dit programme [www.cqfd-formation.fr](http://www.cqfd-formation.fr)

## Vidéo de présentation

