

## FORMA PERFECT SASU

413 rue MAHÉ DE LABOURDONNAIS

97429 PETITE ÎLE

Email : formaperfectsas@gmail.com

Tel : 0692 42 66 24



# COMMUNICATION/ÉCOUTE ACTIVE

Mis à jour le 24/05/2024

*L'écoute active est une technique de communication qui consiste à écouter attentivement et de manière engagée ce que dit l'interlocuteur, en prêtant attention non seulement aux mots, mais aussi aux émotions et aux intentions derrière ces mots.*

*La communication est le processus d'échange d'informations, d'idées, de pensées et de sentiments entre des individus ou des groupes. Ces deux concepts sont essentiels pour établir des relations positives et résoudre les conflits de manière constructive.*

*Cette formation interactive et pratique vous permettra de maîtriser les techniques d'écoute active et de communication pour des échanges plus efficaces et harmonieux.*

**Durée:** 21.00 heures (3.00 jours)

### Profils des apprenants

- Toutes les personnes qui souhaitent développer ses capacités d'écoute pour renforcer sa communication

### Prérequis

- Pas de pré-requis

### Accessibilité et délais d'accès

### Qualité et indicateurs de résultats

#### Objectifs pédagogiques

- Les bases de la communication
- Comprendre les bases de l'écoute active
- Appliquer les techniques de communication dans l'écoute active (Exercice pratique)

#### Contenu de la formation

##### • Les Bases de la communication

- Connaître les différents types de communication (verbale, non verbale, par verbale)
- Apprendre à identifier et surmonter les obstacles à la communication.
- Identifier les sources de conflits, adopter des comportements efficaces

FORMA PERFECT SASU | 413 rue MAHÉ DE LABOURDONNAIS PETITE ÎLE 97429 | Numéro SIRET : 88960018500025 |

Numéro de déclaration d'activité : 04973449997 (auprès du préfet de région de : LA REUNION)

Cet enregistrement ne vaut pas l'agrément de l'État.

## FORMA PERFECT SASU

413 rue MAHÉ DE LABOURDONNAIS

97429 PETITE ÎLE

Email : formaperfectsas@gmail.com

Tel : 0692 42 66 24



- Découvrir les techniques de communication
- Reconnaître l'importance du non verbal dans la communication
- **Comprendre les bases de l'écoute active**
  - Identifier les attitudes fondamentales en écoute active
  - Identifier les écueils à éviter lors de l'écoute
  - Comprendre la notion de besoin, différencier besoin et demande
  - Définir empathie et sympathie
  - Reconnaître ses émotions pour pouvoir accueillir l'autre ( iceberg des émotions..)
  - Choisir les bons canaux de communication dans une relation d'échange
- **Appliquer les techniques de communication dans l'écoute active ( exercice pratique)**
  - Développer une écoute de qualité en vous centrant sur ce que dit l'autre
  - Pratiquer la non directivité et l'empathie lors d'une écoute active
  - Utiliser les techniques pour améliorer votre qualité d'écoute ( reformulation, silence...)
  - Encourager l'expression personnelle et la communication à travers des mises en situation (écouter avec tous ses sens )
  - Communiquer de manière empathique et respectueuse (limiter ses jugements pour mieux écouter ( cadre de référence..)

**Technique utilisé pour la mise en application** : Jeux de rôle, mise en situation, travail de groupe ; feed-back, discussion de groupe..

### Organisation de la formation

#### Équipe pédagogique

Betty BONNAUDET est une experte dans son domaine d'intervention. Elle a 10 ans d'expérience dans la formation professionnelle

#### Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des apprenants dans une salle dédiée à la formation.
- Documents supports de formation projetés.
- Exposés théoriques
- Mise en pratique
- Questionnaire
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.

#### Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Mises en situation.
- Formulaire d'évaluation de la formation.

## FORMA PERFECT SASU

413 rue MAHÉ DE LABOURDONNAIS

97429 PETITE ÎLE

Email : [formaperfectsas@gmail.com](mailto:formaperfectsas@gmail.com)

Tel : 0692 42 66 24



- Certificat de réalisation de l'action de formation.