

Formation Continue : Compétences + Engagement

Module court 13 : Communication et écoute active dans les relations professionnelles

Intitulé du module	Communication et écoute active dans les relations professionnelles
Objectifs pédagogiques	• Comprendre les mécanismes fondamentaux de la communication humaine. • Identifier les freins à la communication et les leviers d'une posture professionnelle bientraitante. • Pratiquer l'écoute active et l'assertivité dans le cadre des relations professionnelles. • Travailler les notions de cadre de référence, de congruence, de communication verbale et non verbale. • Explorer les conditions d'un travail en équipe respectueux et constructif, malgré les désaccords.
Public visé / Prérequis	Public visé : Professionnels du travail social, de la médiation, de l'accompagnement, de l'éducation ou de la coordination. Prérequis : Aucune exigence. Accessible à tout professionnel en situation de relation interpersonnelle dans le cadre du travail.
Durée et modalités	Durée : 1 jour (7h) Modalités : Présentiel, distanciel ou hybride, en intra ou inter
Contenu détaillé et déroulé pédagogique	9h00–10h30 – Les bases de la communication humaine - Activité : jeu des malentendus et schéma de la communication - Apports : émetteur / récepteur / message / feed-back / bruit / cadre de référence (Watzlawick / Werber) 10h45–12h15 – Communication verbale, non verbale, para-verbale - Activité : analyse de vidéos et jeu d'observation - Apports : posture, regard, proxémie, voix, intonation, gestes 13h30–15h00 – L'écoute active : outil de base de la relation - Activité : jeux de rôle en binômes d'écoute active / écoute passive / écoute défensive - Apports : reformulation, questionnement ouvert, validation du ressenti, empathie 15h15–16h30 – Assertivité, conflits et travail en équipe - Activité : mise en situation : « exprimer un désaccord sans se désavouer » - Apports : positionnement, respect de soi et de l'autre, émotions et message « je » 16h30–17h00 – Clôture : plan d'action pour une communication bientraitante

	- Activité : chaque participant identifie 3 outils ou attitudes à renforcer dans sa pratique
Méthodes pédagogiques mobilisées	• Apports théoriques illustrés • Jeux de rôle, mises en situation, co-analyse • Débriefing collectif et outils de réflexivité
Modalités d'évaluation	• Observation de mise en situation • Expression individuelle des apports intégrés • Grille d'auto-évaluation sur les compétences relationnelles
Modalités de suivi de l'exécution de la formation	• Feuilles d'émargement, attestation de présence • Possibilité de retour à distance ou intégration en analyse de pratique
Sanction visée	Attestation de fin de formation mentionnant les compétences acquises
Accessibilité handicap	Adaptation possible du contenu, du rythme et des supports pour les personnes en situation de handicap, sur la base de l'entretien de positionnement en amont
Tarifs et financement	• Inter : à partir de 500 € par participant • Intra : selon effectif (1 500 € à 2 800 €) • Financement : OPCO, collectivités, plan de développement des compétences etc.
Formateur référent	Caglar ERSOY, formateur, éducateur spécialisé, fondateur de F2CE.
Annexes pédagogiques et liens utiles	Annexes pédagogiques - Schémas de la communication (Watzlawick) - Fiche outils : écoute active, message « je », assertivité - Grille d'observation de la communication verbale et non verbale Liens utiles - La communication interpersonnelle en travail social : Fiche 17. La communication en travail social Cairn.info - CNFPT – Outils et postures de communication : La communication interne CNFPT - National - Empathie et relation d'aide (Carl Rogers) : La Théorie de Carl Rogers et la relation aide - Psychologue Angers - La posture assertive : Archives des Ressources sur l'assertivité - Assertivité - Vidéo explicative sur l'écoute active : Carl Rogers - Qu'est-ce que l'Approche Centrée sur la Personne ? - Paul Watzlawick (axiomes) : La communication efficace selon Paul Watzlawick - Nos Pensées - Écoute active : Ecoute active - Ressources Pédagogiques - Communication bientraitante : anesm_synthese-bientraitance.pdf