



## FORMATION A L'ECOUTE DANS LE CADRE PROFESSIONNEL

---

### PUBLIC CONCERNE :

Cette formation s'adresse à toute personne souhaitant améliorer la qualité de ses relations dans le cadre professionnel.

### OBJECTIF :

Améliorer sa capacité d'écoute et de communication dans ses relations quotidiennes avec ses collaborateurs, les clients ou le public concerné en leur permettant de se sentir entendus.

### PROGRAMME :

- Savoir se rendre disponible pour être à l'écoute de l'autre, prendre conscience de ses propres difficultés ou obstacles à l'écoute.
- Sensibilisation à l'écoute centrée sur la personne.
- Se repérer dans le processus d'écoute : écoute ouverte, écoute active et écoute participative.
- Savoir utiliser les différentes formes de questionnements et d'interventions.
- Pouvoir distinguer les différents modes et registres d'expression.
- Inviter la personne à clarifier ses messages, ses demandes.
- Etre attentif à l'aspect non verbal de la communication.

### DEROULEMENT ET DUREE :

- soit 4 demi-journées de 3h30 espacés de 1 mois.
- Soit 2 journées de 7h espacées de 2 à 3 mois.
- Autres formules sur demande.

### PEDAGOGIE :

Le contenu et le déroulement de la formation seront adaptés en fonction des besoins spécifiques des participants et élaborés en début de session.

- Apports théoriques,
- Exercices de mise en pratique.
- Application avec des mises en situations concrètes vécues sur le terrain, en utilisant la visualisation externe et les outils de **la Méthode ESPERE®**, pédagogie visuelle et interactive permettant une appropriation durable des acquis.

**La visualisation externe** est une représentation visuelle et symbolique de ce qui est exprimé à l'aide des personnes du groupe et permet de clarifier et de rendre visible ce qui pourrait être abstrait dans une simple explication verbale.

### FORMATRICE :

Audrey VINCENT, professionnelle de la relation d'aide et de l'accompagnement relationnel, formatrice en relations humaines, en cours de certification de l'Institut ESPERE International.  
Expérience de 17 ans dans l'accompagnement dans le domaine de la santé.

#### Audrey VINCENT – VIVANCE Accompagnement Formation

(Déclaration d'activité enregistrée sous le n°84730198373 auprès du préfet de région Auvergne-Rhône-Alpes)

SIRET 45323929500018

24 route de Manificat – Chef-Lieu – 73110 LA TRINITE

Tel : 06 76 08 85 14

- Email : [av@vivance-bien-etre.fr](mailto:av@vivance-bien-etre.fr)

- Site : [vivance-bien-etre.fr](http://vivance-bien-etre.fr)