

Communication Interpersonnelle

RÉFÉRENCE MICIP21

DURÉE 14 heures de formation

PUBLIC (F/H) ASMAT / SPE

PRÉREQUIS Exercer une activité d'assistant.e maternel.le/garde d'enfants ou de Salarié.e du Particulier Employeur

Objectifs pédagogiques

A l'issue de la formation, l'apprenant sera en mesure d'adapter sa communication verbale et non verbale à tout type d'interlocuteur, dans le cadre professionnelle, de prévenir les situations de conflits et ainsi d'améliorer la qualité de ses relations professionnelles

Contenus de la formation

SAVOIRS :

- Le schéma de communication.
- Le cadre de référence, la perception et les a priori.
- Les différents modes de communication : verbale, non verbale et paraverbale.
- Les filtres et les parasites de la communication interpersonnelle.
- Les notions de faits, d'opinions et de jugements.
- Les différents types de questionnements et leurs objectifs.
- La notion d'empathie.
- La communication non violente.

SAVOIR-FAIRE :

- Repérer son propre style de communication et son cadre de référence.
- Utiliser un vocabulaire neutre et objectif.
- Mettre en place les bonnes conditions pour une communication optimale.
- Mettre en pratique les techniques de communication : écoute active, reformulation, questionnement.
- Utiliser les modulations et poser sa voix.
- Maîtriser sa communication non verbale et paraverbale : gestuelle, expressions, modulations de la voix et débit de paroles.
- Identifier et s'adapter aux émotions de son interlocuteur.
- Développer une argumentation.
- Comprendre les mécanismes d'un conflit et utiliser les méthodes appropriées de résolution de conflit.
- Conclure une situation de conflit.

Moyens pédagogiques

Documents pédagogiques, études de cas, jeux de rôle

Évaluation - Reconnaissance des acquis

Bilans oral et écrit

Attestation de fin de formation



Si vous êtes en situation de handicap, merci de nous contacter au 01 40 37 27 07 afin que nous puissions prendre toutes les mesures nécessaires pour vous accueillir dans les meilleures conditions.

