



# L'EMPATHIE, L'ÉCOUTE ACTIVE ET LES HABILITÉS RELATIONNELLES : qu'est-ce qui facilite la communication interpersonnelle et la confiance ?

Ref. 5024



## » PUBLIC CIBLE

Tous les professionnels pour lesquels la qualité de la communication interpersonnelle conditionne l'efficacité des interventions et des prestations.

## » FORMATEUR

Marc DREZE

Formateur-intervenant expérimenté en communication, assertivité, écoute active et conduite d'entretiens. Accompagne également depuis de nombreuses années des personnes et la gestion de crises : formation à la relation d'aide, coaching, accompagnement d'un changement, gestion du stress et des émotions, gestion de la violence et de l'agressivité. Psychologue clinicien.

## » DATES

19.11.2024 et 26.11.2024  
09:00-17:00

14 heures de formation  
Formation certifiée

## » FRAIS

360 €  
(repas inclus dans les frais d'inscription)



## » LANGUE

Français

## » LIEU

Domaine du Château  
Bettange-sur-Mess

Dans les métiers qui consistent à venir en aide à autrui - aux personnes porteuses d'un handicap, aux familles - les professionnel-les ont l'habitude de penser, à raison, qu'ils-elles sont leur « propre outil ». C'est dire combien la dimension du « savoir-être » est essentielle pour eux-elles. Les qualités requises pour faciliter la relation et la confiance se rattachent à des aptitudes, des attitudes personnelles. Ces attitudes se traduisent par des habiletés que l'on nommera empathie, respect et authenticité (Carl ROGERS).

## OBJECTIFS VISÉS

- Observer les effets de notre empathie sur autrui et expérimenter les effets de l'empathie de notre interlocuteur sur nous
- Comprendre ce que signifie le respect de la personne : considération positive inconditionnelle et respect conditionnel
- Sentir intérieurement la manière dont l'authenticité facilite la communication avec les autres.

## CONTENUS

**L'empathie**, ou la double faculté de : (a) percevoir le monde de l'autre tel que celui-ci l'éprouve et de (b) lui resituer cette perception. L'émotion constitue la cible principale de l'empathie.

**Le respect** : le respect inconditionnel consiste à accepter la personne telle qu'elle est, quels que soient son vécu, ses expériences, son comportement, ses valeurs, son histoire... Sous l'angle conditionnel, le respect de la personne implique d'une certaine manière de « ne pas accepter » qu'elle fonctionne en deçà de ses compétences, de ses ressources. Le respect conditionnel est donc lié à la capacité de mettre des limites.

**L'authenticité** consiste principalement à faire preuve de cohérence : nous sommes authentiques lorsque nos émotions, nos comportements et nos pensées concordent. La cohérence confère à notre attitude de la crédibilité. Elle n'est pas étrangère à « l'assertivité » et peut se traduire par une certaine transparence. L'authenticité invite le-la professionnel-le à prendre conscience de ses émotions dans la relation.

## MÉTHODES

Combinaison d'expériences, de théorie et de techniques. Des « expériences » (mises en situation, jeux de rôle, brainstorming, exercices en petits groupes, débriefings...) alterneront avec des exposés de la part du formateur.

## COMPÉTENCES ACQUISES À L'ISSUE DE LA FORMATION :

- Percevoir, comprendre le vécu subjectif de l'interlocuteur
- Montrer à l'interlocuteur que nous comprenons ce qu'il éprouve
- Respecter la personne mais aussi savoir mettre des limites
- Être soi-même, sincère, cohérent et assertif.