

Public : travailleurs sociaux, organismes de réinsertion ou d'orientation professionnelle, services des collectivités territoriales ..., et toute personne impliquée dans un accompagnement ponctuel ou régulier de personnes en difficulté

DUREE : deux modules de quatre jours, ou quatre jours seuls

## OBJECTIFS :

- Favoriser un contact qui crée un climat de confiance mutuelle
- Se mettre en situation d'écoute dans des conditions de durée et d'intensité optimales (ni trop, ni trop peu)
- Gérer une relation avec efficacité et dans les meilleures conditions possibles par rapport au cadre et à la situation
- Développer au travers de ces aspects une maîtrise progressive des principaux outils de la PNL

## PROGRAMME ET CONTENU :

### 1) Communication et relation

- Carte et Territoire: comment s'organisent notre modèle du monde, nos représentations ; informations et codage neuro-sensoriels ;
- Enjeux et fondements dynamiques d'une situation de communication; les apports spécifiques de la PNL
- Les bases de la relation non-verbale; observation et synchronisation: posture, gestuelle, accès oculaires...
- Le rôle du feedback dans une interaction : vérifier les réactions de l'interlocuteur. La reformulation.

### 2) La bonne distance dans la relation.

- La notion de distance et les manières de la mettre en place en fonction d'un contexte
- Acquérir un point de vue qui enrichisse notre compréhension de l'autre
- L'attention et l'intention dans le processus relationnel ; différences entre le contenu d'un discours et sa structure (comment tirer parti des indicateurs signifiants ?)

- Prendre conscience de nos limites et de nos ressources personnelles pour exercer notre activité dans de bonnes conditions: savoir dire "non".

### 3) Accompagnement et relation d'aide.

- Représentations personnelles et attentes sous-jacentes concernant le rôle que l'on a :  
les limites de la relation d'aide

- Cohérence personnelle: croyances et système de valeurs

- Ressorts de la flexibilité et de la négociation

- La prise en compte des objectifs propres à chacun:  
s'informer en posant des questions adéquates;  
l'écoute active

- Quelques outils pour un soutien actif: le recadrage, la métaphore, l'ancrage.

### METHODOLOGIE :

Exposés théoriques et démonstrations en grand groupe alternent avec des exercices en petits groupes

Outils d'auto-évaluation mis à la disposition des stagiaires

Toutes les situations personnelles évoquées par les participants seront prises en compte pour nourrir et orienter la réflexion.