

Programme de formation L'écoute, un enjeu majeur en communication : développer sa capacité d'écoute en milieu professionnel

Public : Responsables d'équipes, professionnel-les travaillant en structure accueillant du public, professionnel-les de l'accompagnement

Capacité : 12 stagiaires

Durée : 7h

Prérequis : aucun

Formateurs : Médiatrice et Formatrice en Communication relationnelle

Introduction :

Cette formation se propose de montrer les mécanismes en jeu dans toute relation interpersonnelle puis de comprendre comment le professionnel, par sa posture, peut proposer une ouverture à la communication et à l'expression des besoins du public accueilli dans le cadre d'un accompagnement global.

Objectifs :

- Proposer une écoute de qualité en développant ses compétences d'écouter
- Trouver sa place dans la relation d'accompagnement

Programme de la formation :

1. Trouver sa place dans la relation d'accompagnement

Se connaître dans la relation à son public : savoir définir ses attentes, ses apports et ses limites

Définir le type de relation pro/public : la relation d'aide, la relation de conseil, la relation d'accompagnement

Savoir se positionner en douceur dans la relation d'accompagnant-e

2. Pratiquer l'écoute

Prendre conscience des conditions d'une écoute de qualité et des freins à l'écoute

Se mettre sur le même registre d'écoute : réaliste, symbolique, imaginaire

Pratiquer l'écoute : de l'écoute centrée à l'écoute active

Moyens pédagogiques et techniques :

Pédagogie active :

- Apports théoriques et pratiques
- Clés et outils de communication relationnelle
- Exercices pratiques
- Visualisations de situations concrètes

Modalités d'évaluation :

L'atteinte des objectifs de formation est évaluée par le ou la formatrice