

L'écoute active



Identifier et développer ses capacités d'écoute. S'approprier les techniques de l'écoute active favorables à la reconnaissance de l'autre dans ses besoins, ses émotions, et son potentiel de croissance.

 **Durée :** 2 jours

 **Tarif :**

- Inscription de groupe :
12 personnes - sur devis

 **Lieu :** Pantin ou in situ à la demande

 **Intervenants :** un formateur professionnel et un formateur pair

 **Prérequis :** aucun

Public concerné

Tout acteur du secteur social, médico-social et sanitaire (cadres, professionnels, personnes concernées, aidants).

Objectifs pédagogiques

- Comprendre la nécessité et les fondements de l'écoute active pour établir une relation de qualité avec son interlocuteur.
- S'approprier les techniques de l'écoute active favorables à la prise en compte de la personne dans sa globalité.
- Analyser de manière réflexive sa posture professionnelle dans l'accompagnement des personnes.

Méthodes pédagogiques

- Croisement des savoirs expérientiels, professionnels et académiques.
- Brainstormings, exposés interactifs, mises en situation.

Programme de la formation

Jour 1

- Introduction de la formation, présentations et recueil des attentes.
- Les attitudes de l'intervenant dans la relation d'aide favorables à l'écoute active : l'empathie, l'acceptation inconditionnelle, la centration sur l'autre, l'authenticité, le soutien de l'autonomie.
- Les techniques de l'écoute active : les questions ouvertes, les reformulations, le langage non verbal.
- Les effets induits par la posture d'écoute : exercice réflexif. Qu'est-ce que l'écoute ?

Jour 2

- Application pratique de l'écoute active : mises en situation.
- Identification de points de progression et des moyens à mettre en œuvre au quotidien.
- Réflexion sur les moyens susceptibles d'accroître ou de désamorcer des situations d'agressivité.
- Évaluation à chaud de la formation.

Évaluation

Avant l'action de formation (J-15) :

- Questionnaire de recueil des attentes et des profils des apprenants.
- Quizz d'évaluation des connaissances.

Pendant l'action de formation :

- Tour de table de recueil des attentes et des représentations de chacun sur le sujet traité.
- Quizz d'évaluation de la montée en compétences des apprenants.
- Questionnaire de satisfaction à chaud.

Après l'action de formation (J+15) :

- Questionnaire de satisfaction à froid.
- Quizz d'évaluation de la montée en compétences.