

## ECOUTE ET TECHNIQUES DE COMMUNICATION

Formation INTER : dans nos locaux

2 jours / 14 heures

500 € / pers

Formation INTRA : dans vos locaux

2 jours / 14 heures

2 500 €

*Apprendre à écouter est un aspect essentiel de la relation. Il s'agit donc de comprendre les différentes formes de communication, de mieux cerner l'écoute ce qui favorise et qui entrave l'écoute, tant au niveau du cadre, des attitudes, des objectifs et des représentations.*

<b>Public</b>	Professionnels travaillant dans les secteurs de l'Education national, social et du médico-social
<b>Pré requis</b>	Avoir de l'expérience dans une relation d'aide et d'accompagnement
<b>Objectifs</b>	Développer la posture et les compétences d'écouter
<b>Contenu</b>	<p>Jour 1</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Qu'est-ce que l'écoute ? L'accueil, cadre et structure dans la situation d'accueil L'accueil téléphonique et ses spécificités Développer une posture d'écouter :<ul style="list-style-type: none"><li>- La gestion de ses émotions pendant et après l'appel</li><li>- Apprendre à identifier et gérer ses émotions</li><li>- L'impact des croyances, des pratiques des émotions de l'écouter, de l'appelant</li></ul></li><li>- Communication non verbale et verbale : La typologie de Porter et autres formes d'interventions</li></ul> <p>Jour 2 :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Techniques et outils de communication :<ul style="list-style-type: none"><li>- Pratiquer une écoute active : identifier son interlocuteur et le motif de son appel/sa venue</li><li>- Le questionnement</li><li>- La reformulation</li><li>- Le recadrage</li><li>- La communication non violente</li></ul></li></ul>
<b>Méthode</b>	Alternance d'apports théoriques et méthodologiques Echanges à partir de situations professionnelles Mises en situations Entraînement à l'utilisation d'outils
<b>Evaluations</b>	Fiche d'évaluation et appréciation des stagiaires
<b>Formateurs</b>	Béatrice BOIS – Médiatrice familiale
<b>Dates et Lieu</b>	8 et 9 avril 2025 – à Nîmes