La pratique de l’écoute active pour mieux « s’entendre » (E. SENGLER)

Objectifs

Découvrir et expérimenter les techniques de l’écoute active afin de comprendre et analyser la demande de l’autre, de mieux « se faire entendre » et d’éviter, le cas échéant, les situations de conflits.

Formateur.trice

Emeline SENGLER

Ergothérapeute, coach et formatrice.

Note

Lors de la dernière session, le taux de satisfaction du groupe s’élevait à :

9,2/10

Tarifs

Nous contacter pour un devis

Organisation

Construction du groupe :
12 personnes

10h30 / 2 jours

Public et Prérequis

Formation réservée aux professionnels de santé et du secteur médicosocial (professionnels de l'éducatif, psychologue, rééducateurs, IDE, AS, médecins,…)

Contenu

Les professionnels du soin et de l'accompagnement à la personne sont amenés à communiquer quotidiennement en équipe comme avec les usagers. Une bonne écoute est essentielle pour l'instauration d'une communication constructive et positive basée sur la confiance et le respect de l'autre. Améliorer sa communication permettra aussi de prévenir les situations de conflit.

Programme de la formation

Introduction

- Les enjeux d'une communication efficace
- L'écoute active, une approche centrée sur la personne

Établir le rapport avec son interlocuteur

- S'adapter aux styles de communication de l'autre
- Repérer le système de perception et de représentation de son interlocuteur
- Le calibrage et la synchronisation
- La notion de congruence
- Développer un contexte favorable à l'écoute active

Les fondamentaux de l'écoute active

- Les différents niveaux d'écoute
- Le processus d'écoute active
- La place des silences
- L'écoute de soi

L'écoute active dans le processus relationnel et de communication

- La reformulation et le feed-back
- Les freins et obstacles à la communication efficace
- Introduction à la communication non-violente
- Développer des relations constructives et positives

Moyens pédagogiques et pratiques

- Mises en situation
- Apports théoriques
- Exercices

- Auto-évaluation.

Modalités de suivi de l’exécution du programme et d’évaluation

- Lieu : salle adaptée à l’effectif
- Feuilles d’émargement (par ½ journées) : signature des participants et contre-signature du formateur.
- Evaluation tout au long de la formation par analyse des pratiques.
- Questionnaires de fin d’évaluation – questionnaires de satisfaction.

Accès aux personnes handicapées

Attestation d’accessibilité recevant du public (ERP 5ème catégorie).

Programme détaillé de la formation

Jour 1	Contenus	Pédagogie	
	OBJECTIF PEDAGOGIQUE INTERMEDIAIRE : • Intégrer les fondamentaux de l'écoute active • Développer une posture d'écoute et adapter sa communication à son interlocuteur • Identifier les freins et les obstacles à la communication efficace		
09h00 09h30	**Accueil des stagiaires – présentation du formateur et des participants** **Présentation de la formation – introduction** Etablissement des règles de fonctionnement et fondamentaux autour du respect-écoute/accueil	**ÉCHANGES**	Remise de support pédagogique – Tour de table – questions sur les attentes des stagiaires
09h30 10h30	**Introduction** • Les enjeux d'une communication efficace • L'écoute active, une approche centrée sur la personne	**ÉCHANGES** **THÉORIQUE**	Exposé interactif – Exploration des vécus des participants
10h30 12h30	**Établir le rapport avec son interlocuteur** • S'adapter aux styles de communication de l'autre • Repérer le système de perception et de représentation de son interlocuteur • Le calibrage et la synchronisation • La notion de congruence • Développer un contexte favorable à l'écoute active	**ÉCHANGES** **THÉORIQUE** **PRATIQUES**	Exposé interactif – Mises en situationExercices pratiques -Partage d'expériences
	Repas		
13h30 15h30	**Les fondamentaux de l'écoute active** • Les différents niveaux d'écoute • Le processus d'écoute active • La place des silences • L'écoute de soi	**ÉCHANGES** **THÉORIQUE** **PRATIQUES**	Exposé interactif – Mises en situationExercices pratiques -Partage d'expériences
15h30 16h30	**L'écoute active dans le processus relationnel et de communication** • La reformulation et le feed-back • Les freins et obstacles à la communication efficace	**ÉCHANGES** **THÉORIQUE** **PRATIQUES**	Exposé interactif – Mises en situationExercices pratiques -Partage d'expériences – auto-évaluation de sa communication
16h30 17h00	**Synthèse orale de la première journée**	**ÉCHANGES**	Tour de table – questions/réponses – discussion autour des notions vues la première journée
Jour 2	**Contenus**	**Pédagogie**	
	OBJECTIF PEDAGOGIQUE INTERMEDIAIRE : • Identifier les freins et les obstacles à la communication efficace		

	• Améliorer ses compétences relationnelles et communicationnelles		
09h00 09h30	**Accueil des stagiaires**	**ÉCHANGES**	Tour de table – retour sur les points de la veille si nécessaire
09h30 11h30	**L'écoute active dans le processus relationnel et de communication (suite)** • Les freins et obstacles à la communication efficace (suite) • Introduction à la communication non-violente – Développer des relations constructives et positives	**ÉCHANGES** **THÉORIQUE** **PRATIQUES**	Exposé interactif – Mises en situationExercices pratiques – Partage d'expériences
11h30 12h30	**Synthèse de la formation – Evaluation – questionnaire de satisfaction**	**ÉCHANGES** **MÉTHODE RÉFLEXIVE**	Tour de table – questions/réponses – temps de réflexion – participation active des stagiaires