

LA PRATIQUE DE L'ÉCOUTE ACTIVE POUR MIEUX S'ENTENDRE

Objectif Opérationnel

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.

Public et Prérequis

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

Maximum 18 stagiaires

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

9.2

PRESENTATION DE LA FORMATION

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 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 PEDAGOGIQUES ET PRATIQUES

- Mises en situation
- Apports théoriques
- Exercices
- Auto-évaluation

MODALITES DE SUIVI DE L'EXECUTION DU PROGRAMME ET D'EVALUATION

- 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.

ACCES AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Attestation d'accessibilité recevant du public (ERP 5^{ème} catégorie)

Intervenant

Mme Emeline SENGLER
Ergothérapeute, coach et
formatrice

Durée et Horaires

10 heures 30
J1 : 9h00 – 17h00
J2 : 9h00 – 12h30

PROGRAMME DETAILLE

JOUR 1	CONTENUS	PEDAGOGIE	
	OBJECTIF PEDAGOGIQUE INTERMEDIAIRE : <ul style="list-style-type: none"> • 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 		
9h00	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	<i>Remise de support pédagogique – Tour de table – questions sur les attentes des stagiaires</i>
	Introduction <ul style="list-style-type: none"> - Les enjeux d'une communication efficace - L'écoute active, une approche centrée sur la personne 	Échanges théoriques	<i>Exposé interactif - Exploration des vécus des participants</i>
12h30	Établir le rapport avec son interlocuteur <ul style="list-style-type: none"> - 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 théoriques et pratiques	<i>Exposé interactif – Mises en situation- Exercices pratiques -Partage d'expériences</i>
REPAS			
13h30	Les fondamentaux de l'écoute active <ul style="list-style-type: none"> - Les différents niveaux d'écoute - Le processus d'écoute active - La place des silences - L'écoute de soi 	Échanges théoriques et pratiques	<i>Exposé interactif – Mises en situation- Exercices pratiques -Partage d'expériences</i>
	L'écoute active dans le processus relationnel et de communication <ul style="list-style-type: none"> - La reformulation et le feed-back - Les freins et obstacles à la communication efficace 	Échanges théoriques et pratiques	<i>Exposé interactif – Mises en situation- Exercices pratiques -Partage d'expériences – auto-évaluation de sa communication</i>
17h00	Synthèse orale de la première journée	Échanges	<i>Tour de table – questions/réponses-discussion autour des notions vues la première journée</i>

JOUR 2	CONTENUS	PEDAGOGIE	
	<p><u>OBJECTIF PEDAGOGIQUE INTERMEDIAIRE :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Identifier les freins et les obstacles à la communication efficace • Améliorer ses compétences relationnelles et communicationnelles 		
9h00	<p>Accueil des stagiaires</p>	<p>Échanges</p>	<p><i>Tour de table – retour sur les points de la veille si nécessaire</i></p>
	<p>L'écoute active dans le processus relationnel et de communication (suite)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les freins et obstacles à la communication efficace (suite) - Introduction à la communication non-violente - Développer des relations constructives et positives 	<p>Échanges théoriques et pratiques</p>	<p><i>Exposé interactif – Mises en situation- Exercices pratiques - Partage d'expériences</i></p>
12h30	<p>Synthèse de la formation - Evaluation – questionnaire de satisfaction</p>	<p>Echanges Méthode réflexive</p>	<p><i>Tour de table – questions/réponses – temps de réflexion - participation active des stagiaires</i></p>