



Compétences relationnelles

« Nous ne pouvons inculquer directement à autrui un savoir ou une conduite ; nous pouvons tout au plus faciliter son apprentissage » (Carl Rogers)

Accueillir des publics...

ÉCOUTER - ACCOMPAGNER

Dans les Services publics, les entreprises, les associations..., des personnes accueillent des publics : elles doivent à la fois être disponibles aux personnes telles qu'elles sont et répondre à leurs attentes d'une part, et d'autre part proposer les orientations ou dispositifs établis par l'institution. L'ajustement entre nos dispositifs et les attentes des publics est parfois difficile à gérer, surtout quand il s'agit de publics excédés qui manifestent agressivité ou violence.

Dans cette formation, nous envisagerons la manière d'accueillir et d'écouter les publics avec **empathie**. Une autre formation permettra de trouver les postures pour faire face à l'agressivité et à la violence et s'en protéger (voir « Faire face à l'agressivité et à la violence »).

OBJECTIFS

- › Débriefing sur nos expériences d'écoute et d'accompagnement
- › Interroger nos dispositifs et postures d'accueil des publics
- › Identifier nos atouts et difficultés dans l'écoute des personnes
- › S'exercer à l'écoute active
- › Optimiser la posture d'empathie et s'y exercer

DESTINATAIRES

- › les personnels de Services publics, entreprise ou association en charge de l'accueil des publics, l'écoute et l'accompagnement
- › toute personne désireuse de se former à l'accueil et à l'écoute

PROGRAMME interactif, ajusté aux besoins de chaque groupe

A partir des expériences des participants, à l'école de Carl ROGERS :

Nos diverses pratiques de l'ACCUEIL, de l'ECOUTE, de l'ACCOMPAGNEMENT

- › Débriefing, atouts et difficultés
- › Attentes pour cette formation

ACCUEILLIR et ACCOMPAGNER

- › Les différents sens et objectifs donnés à l'accueil et à l'accompagnement dans nos diverses institutions
- › Les attitudes à promouvoir en fonction des objectifs institutionnels

ECOUTER sans interprétation ni jugement

- › Perceptions et interprétations nous permettent-elles d'écouter l'autre ?
- › Passer du « centré sur soi » au « centré sur l'autre »
- › Reformuler ou questionner sans enquêter
- › Ecouter et distinguer les faits – les ressentis – les besoins – les demandes

ACCOMPAGNER l'écouté vers son autonomie

- › Mettre en œuvre une posture d'empathie en restant à sa place de professionnels
- › Faire entrer dans des dispositifs ou chercher ensemble des solutions ?
- › Accompagner l'écouté dans sa recherche de solution

Compétences relationnelles est un organisme de formation professionnelle enregistré sous le n° 98 97 04280 97
Les formations peuvent donc être financées sur les fonds de la Formation Professionnelle Continue des entreprises.

ORGANISATION

à LA POSSESSION

23-24 novembre 2015

Cette formation peut aussi se faire dans une autre région de l'île.
Contactez-nous 06 93 41 96 62

DURÉE

de 8h30 à 16h30
14 h de formation

TARIF

Entreprises : 400 €
Individuels : 150 €
(à négocier selon vos possibilités)

INSCRIPTION

Retournez le formulaire ci-joint

CONTACT

Marc THOMAS Formateur
Dirigeant de Compétences relationnelles

mthomas@competences-relationnelles.com

Tél. 06 93 41 96 62
02 62 47 07 04

INSCRIPTION FORMATION

Inscription à retourner par courrier postal à :

Compétences relationnelles - Résidence Le Grand Bleu B6 – 3 Chemin de la Ferme Avicole – 97419 LA POSSESSION

ECOUTER - ACCOMPAGNER

LA POSSESSION

Lundi 23 et mardi 24 novembre 2015
de 8h45 à 16h30

Présence à l'intégralité de la formation indispensable

Renseignements personnels

Prénom NOM

Adresse

Code postal VILLE

Tél. Email

Renseignements professionnels

Nom de l'entreprise ou organisme :

Votre métier ou fonction :

Adresse entreprise :

Code postal VILLE

Tél. Email

Personne référente formation

Les frais pédagogiques de la formation sont pris en charge par mon entreprise moi-même

Tarif entreprise : 400€ (émargeant aux fonds de formation professionnelle continue)

Nom et adresse de facturation :

Tarif individuel : 150 € si possible je peux payer 150€ je peux payer 100€

je peux payer 75€ je souhaite payer en plusieurs fois je ne peux pas payer

Arrhes à joindre à l'inscription : 50 € par chèque à l'ordre de « Compétences relationnelles » non remboursables en cas d'absence ou de désistement dans la semaine qui précède la formation, sauf certificat médical.

Date et ma signature

Date, signature et tampon employeur

Date

Commentaires ou questions :

.....
.....
.....

Vous recevrez une semaine avant la formation les indications pratiques d'organisation