



« 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...

ACCUEILLIR - ÉCOUTER – ACCOMPAGNER

L'empathie dans la pratique professionnelle

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'accueil, 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
- ▶ 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

- ▶ Sens et objectifs de l'accueil et de l'accompagnement dans nos institutions
- ▶ 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

ORGANISATION

↳ LIEU à définir avec vous

↳ DURÉE

2 jours consécutifs
14h de formation

↳ TARIF

à négocier

↳ CONTACT Pôle REUNION

Marc THOMAS
Dirigeant de Compétences relationnelles
mthomas@competences-relationnelles.com
Tél. 06 93 41 96 62

↳ CONTACT METRO-Pôle

Delphine PIERREJEAN
Responsable
Compétences relationnelles Métropole
dpierrejean@competences-relationnelles.com
Tél. 07 70 77 82 20

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.