

FORMATION CONTINUE
DEVELOPPER SES COMPETENCES D'ECOUTE ACTIVE
Mardi 04 octobre 2016 (9h00 - 17h15)



PUBLIC

- Salarié ou bénévole d'association, fondation ou fonds de dotation, collectivité, EPIC
- Salarié ou bénévole
- Pré-requis : aucun

OBJECTIFS

- Appréhender la diversité des composantes de l'écoute
- Savoir créer un cadre propice à l'écoute
- Développer son attitude et état d'esprit empathique, hors des préjugés
- Approfondir diverses techniques d'écoute et de dialogue
- Se donner un axe de progression personnel



PROGRAMME

- 1. Lancement. Accueil et présentations
- 2. Exercice pratique de repérage de ses attitudes d'écoute
- 3. Comprendre les bases de l'écoute active. Enjeux, niveaux d'écoute, composantes
- 4. D'abord s'écouter soi-même
- 5. Ecouter l'autre en créant un climat favorable
 - Induire la confiance
 - Typologies d'attitudes et ce qu'elles induisent
 - Observer et s'adapter
 - Accueillir les émotions
- 6. Quelques techniques et outils
 - Silences
 - Reformulations
 - Questionnements
 - Non verbal
 - Retours
- 7. Situations spécifiques
 - Ecoute téléphonique
 - Ecoute en réunion d'équipe
 - Entretien difficile
- 8. Clôture
 - Synthèse des points clés
 - Axe de progression personnel
 - Bilan

LIEU

69100 VILLEURBANNE

TARIF (par personne, hors repas)

- Asso budget 2015 sup. 35 K€ : 278 €
- Asso budget 2015 inf. 35 K€ : 190 € (copie budget – C de R - à joindre)
- Fondation, fonds de dotation, collectivité locale, EPIC : 480 €

INSCRIPTION

Conditions détaillées sur www.c-benevolat.fr rubrique "formations"
Participation OPCA sollicitable.

+ D'INFO

06 83 41 54 10 pl@c-benevolat.fr

PEDAGOGIE

Apports théoriques et pratiques. Exercices. Echange de pratiques. Réflexion de groupe et perso.

