

ÉCOUTER AVEC ASSERTIVITÉ



FORMATION
Développer ses compétences



PROGRAMME

Que l'on soit en situation d'accueil ou d'orientation d'un public, en relation avec des usagers, des bénévoles, des collègues... notre environnement professionnel sollicite constamment notre capacité d'écoute : face à des situations et à des interlocuteurs aux profils très différents, il nous faut nous adapter pour nous mettre dans une posture relationnelle favorisant une écoute active et bienveillante. Cette formation, vous permettra de développer vos compétences relationnelles et de découvrir l'importance de l'assertivité dans cette démarche.



OBJECTIFS

- Comprendre la notion d'assertivité
- S'approprier les différents dispositifs d'écoute
- Se poser et réfléchir sur sa posture professionnelle



Association L'Eveil-Esat
3 rue des Montépillois
51350 CORMONTREUIL



Jeudi 09 novembre 2023
Jeudi 16 novembre 2023



2 jours 14 heures
De 9 h 00 à 12 h 30 et de 13 h 30 à 17 h 00



Professionnels en contact avec du public (usagers, parents, bénévoles), en face à face ou au téléphone : accueillants (Relais Familles ou autre), conseillers numériques, chargés de mission, etc...



Pré-requis : Etre en situation d'écoute dans le cadre d'un entretien individuel
Accueillir du public



Formation en présentiel



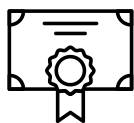
450 € pour les salariés Familles Rurales
550 € pour les salariés hors réseau Familles Rurales.



Capacité d'accueil : entre 8 et 14



Formatrice dans le domaine de la communication et des services à la personne



MODALITÉS DE CERTIFICATIONS

Modalités d'obtention

- Feuilles de présence
- Quiz (évaluation diagnostique en début de formation et évaluation sommative en fin de formation)
- Évaluation formative : Grille d'analyse, grille d'observation pour favoriser l'auto-évaluation, la réflexivité et les bonnes pratiques
- Fiche de suivi individuel
- Attestation d'assiduité avec validation des acquis
- Certificat de réalisation de l'action de formation

Un certificat de réalisation d'action de formation et une attestation d'assiduité et de validation des acquis seront remis à chaque participant à l'issue de la formation.

Compétences visées

- Etre à l'écoute et s'adapter
- Etre capable de comprendre et de répondre à l'ensemble des problématiques posées par les interlocuteurs
- Etre en empathie, faire preuve de résilience
- Savoir faire face aux situations complexes liées à la communication
- Se respecter et respecter les autres, faire preuve d'assertivité