



## Formation

### « Accueillir du public : savoir écouter, sans s'épuiser »

Concilier bien-être des professionnels et service au public avec l'écoute empathique

#### Démarche

*Ces ateliers sont à destination des professionnels de l'accueil du public et de l'accompagnement social.*

*Ils proposent de développer vos capacités à porter votre attention et à prendre soin de vos propres ressources relationnelles, afin de pouvoir assurer un accueil public bienveillant et de qualité.*

*Dans des situations d'accueil de public, il peut être possible de réagir de manière spontanée et automatique à des paroles vindicatives ou des comportements agressifs. L'effet de cumul peut également avoir un impact significatif sur vos comportements.*

*Ces réactions ne facilitent pas l'apaisement des situations, et peuvent parfois les accentuer. Quelles sont les autres réponses possibles lorsque de telles situations sont récurrentes ? Comment développer ses ressources intérieures pour trouver une solution apaisée et répondre au mieux à la mission de service au public qui est la vôtre ?*

*L'approche de la Communication NonViolente et de l'écoute empathique proposent des éléments de solutions qui permettent d'accueillir les difficultés des individus et de répondre au mieux à leurs besoins tout en prenant soin de vos propres ressources. L'intention est de se diriger vers un mieux être au travail.*

#### Objectifs généraux

*Comment accueillir des échanges verbaux, sources de crispations et de tensions et garder les moyens de remplir sa mission professionnelle ?*

*Identifier ce qui se joue en soi et apprendre à apporter des réponses pour prendre soin de soi et en même temps, pouvoir rester en lien avec son interlocuteur-trice.*

#### Objectif opérationnels

*Développer sa capacité à identifier ses réactions automatiques et à en sortir*

*Savoir différencier l'empathie des autres formes d'écoute*

*Comment écouter l'autre avec empathie tout en prenant soin de ses ressources*

**CHEMINS VIVANTS - Sarah Mangolini - 06 20 33 11 84 - [contact@cheminsvivants.net](mailto:contact@cheminsvivants.net)**

*Activité sous contrat CAPE - au terme du 09 octobre 2022*

*SCIC INTERSTICES SUD AQUITAINE - Espace technologique Jean Bertin - Avenue du 1er mai - 40220 TARNOS*

*Code APE : 82 99 Z - Numéro de SIRET : 448 220 830 00039 - N° TVA Intracommunautaire : FR 02448220830*

*Développer sa capacité à accueillir des tensions*

### **Proposition de déroulé**

*Identifier nos mécanismes de pensées et nos réactions automatiques*

*Apprendre à être plus à l'écoute de soi en identifiant ses sentiments et ses besoins*

*Développer ses ressources intérieures*

*Identifier ses habitudes d'écoute*

*Développer ses capacités d'écoute empathique et s'exercer à trouver la juste distance*

*Améliorer sa capacité à accueillir des tensions et des colères*

*Les freins et les limites à l'écoute empathique*

*Oser s'appuyer sur des ressources extérieures*

### **Méthodes**

*Les interventions sont construites autour de mises en situation afin de favoriser les apprentissages et les savoirs par l'expérience.*

*Pour favoriser la dynamique collective, les analyses et apports théoriques se construisent à partir des contributions et des apprentissages des participants.*

### **Modalités d'intervention**

*2 sessions d'une journée, soit 7 heures – second semestre 2022*

*A partir de 250 € /jour/participant - Me contacter pour un devis précis*

**CHEMINS VIVANTS - Sarah Mangolini - 06 20 33 11 84 - [contact@cheminsvivants.net](mailto:contact@cheminsvivants.net)**

*Activité sous contrat CAPE - au terme du 09 octobre 2022*

*SCIC INTERSTICES SUD AQUITAINE - Espace technologique Jean Bertin - Avenue du 1er mai - 40220 TARNOS*

*Code APE : 82 99 Z - Numéro de SIRET : 448 220 830 00039 - N° TVA Intracommunautaire : FR 02448220830*