

# FORMATION

## Améliorer sa capacité d'écoute



### Posture professionnelle et techniques de communication

#### Public concerné

Professionnels de la relation et de l'accompagnement :  
Travailleurs sociaux, enseignants, soignants, agents publics, salariés d'entreprises, ...

#### Durée

7h00

9h- 12h30 / 13h30 – 17h00

#### Date et lieu

Mardi 16 novembre 2021  
MDEJ -Métro Jolimont  
31500 Toulouse

#### Coût

150 €/personne

#### Nombre de participants

Max : 10 personnes

#### Moyens pédagogiques

Apports théoriques et pratiques,  
Analyses de situations, vidéos,  
mises en situation, ateliers interactifs

Moyens pour suivre son exécution et en apprécier les résultats :  
Feuilles d'émargement, attestations de fin de formation, évaluations

#### OBJECTIFS

- Développer une réflexion sur sa pratique, prendre du recul, élaborer de nouvelles réflexions et pistes d'actions
- Approfondir les principes généraux de son cadre professionnel
- Acquérir de nouveaux outils spécifiques pour favoriser une écoute de qualité
- Appréhender les situations rencontrées dans leurs complexités et apprendre à gérer les imprévus
- Faire évoluer sa posture professionnelle et développer ses compétences relationnelles

#### FORMATRICE

**Marie-Caroline DESPAX** est diplômée de Sciences Politiques (filiale communication) et du DEMF, Médiatrice familiale, formatrice et analyste de pratiques professionnelles. Elle a été responsable de la Formation des médiateurs Familiaux à l'IEF de Toulouse.

#### PROGRAMME

##### I - Approfondissement des connaissances

- L'écoute : émergence d'une « compétence douce » fondamentale
- La communication : verbale, vocale, non-verbale - approche systémique
- Les spécificités de la communication à distance (téléphone, visio)

##### II - Développer ses compétences relationnelles

- Posture professionnelle des métiers d'écoute, d'accueil et d'accompagnement
- Soi comme outil : identifier ses limites et son potentiel
- Les techniques de communication (écoute active, métacommunication, techniques d'entretiens etc...)
- Faire face à des personnalités difficiles et des situations conflictuelles

Échanges et réflexions en lien avec les pratiques des structures

#### MDEJ

Maison des Droits  
des Enfants et des Jeunes

22-24, rue Monserby – 31500 TOULOUSE

Tel 05 61 53 22 63 [direction@mdej.org](mailto:direction@mdej.org)

[www.droitsetenfants.org](http://www.droitsetenfants.org)

SIRET 39945352100045 - APE 88 99 B –

Centre de Formation **DATADOCK**

N° déclaration d'activité : 76310916031

effectuée auprès de la préfecture de  
région Midi-Pyrénées

