veillle sociale, hébergement, logement

L'écoute sociale au 115 : les bases de l'écoute téléphonique en situation d'urgence sociale

2 jours, 14h
Sur demande uniquement
Formation proposée à partir de 6 personnes inscrites

Si cette formation vous intéresse, n'hésitez pas à vous inscire pour manifester votre intérêt

Pourquoi cette formation ?

Cette formation propose aux écoutants de consolider leur posture d'écoute -considération positive, compréhension empathique- et leurs techniques d'entretien téléphonique, tout en développant une meilleure gestion de leurs émotions face aux situations difficiles. Une attention particulière est également portée à l'usage du SI SIAO, pour analyser comment cet outil de diagnostic et de traçabilité peut prolonger l'écoute.
À l'issue de ces deux jours, les participants disposeront de repères et d'outils concrets pour exercer leur mission avec plus d'aisance et de recul professionnel.

Objectifs

- Se reconnaitre comme écoutant
- Adopter des postures et des techniques d'écoutant
- Comprendre la situation sociale vécue par la personne en faisant preuve de compréhension empathique
- Gérer ses émotions et les situations difficiles

Programme

Jour 1 - matin

- Accueil - Présentation
- Être écoutant 115

Etude de la mission au sein du SIAO
Echanges et partages sur l'écoute dans le cadre des missions du 115
Exercice de positionnement

- Ecouter la personne – Postures

Définition de la personne / Estime de soi Confiance en soi Affirmation de soi

Jour 1 - après-midi

- Ecouter la personne – Postures, suite

Mener un entretien
Être centrée sur la personne
Faire preuve de considération positive et inconditionnelle
Analyse des pratiques professionnelles

Jour 2 - matin

- Ecouter la personne - Techniques

Utiliser les techniques de la boucle de l'écoute active : laisser parler, questionner, reformuler
Comprendre ce que vit la personne
Exercices d'application
Mises en situation

- Diagnostiquer l'urgence sociale de la situation de la personne

Utiliser SI SIAO – Lien entre SI SIAO et l'écoute
Connexion sur la plateforme
Analyse « comment la plateforme modifie les pratiques de l'écoute ? «

Jour 2 - après-midi

- Me centrer sur moi pour gérer les situations difficiles : mes besoins, mes émotions, mon intelligence émotionnelle, ma congruence

Tarifs

Adhérent : 540 euros TTC par personne
Non adhérent : 690 euros TTC par personne

Profil des stagiaires

Ecoutant.e 115 en journée

Formatrice

Marie Claire Gallin Martel, conseillère en économie sociale et familiale, spécialiste en psychologie sociale et du travail et formation, accompagnement individuel et d'équipes
Depuis plus de 10 ans, elle accompagne et forme travailleurs sociaux, chargés d'insertion, encadrants techniques et chefs de service

Lieu de la formation

A définir, en fonction de la demande

Evaluation, bilan et attestation

A l'issue de la formation, chaque stagiaire reçoit un lien pour compléter un formulaire d'évaluation et de bilan de la formation, ainsi qu'une attestation de formation

Accessibilité

Votre situation nécessite des aménagements particuliers ?
Si oui, notre référent handicap est disponible pour envisager des modalités pédagogiques et techniques adaptées.
Contact : Nicolas Bonnier
Mail : nicolas.bonnier@federationsolidarite.org

Modalités pédagogiques

- Power point
- Temps d'échanges et de questions
- Apport théoriques et pratiques
- Témoignages et retours d'expériences
- Quizz
- Mises en situation