



Intitulé: ÉCOUTE ET AIDE À DISTANCE AU TÉLÉPHONE (G-A05)

Description		Tarif
ÉCOUTE ET AIDE À DISTANCE AU TÉLÉPHONE (G-A05)		INTRA A définir en fonction du projet
Durée en jours		3
Durée en heures		21
Tarif Financement individuel		
Tarif Entreprise/OPCO		A DEFINIR
Lieu de la formation	Ecole des parents et des Educateurs Ile de France - 5 Impasse Bon secours – 75011 Paris	

Public

Bénévoles et salariés ayant une activité d'écoute ou d'aide au téléphone.

Accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap.

Notre organisme de formation met tout en œuvre pour adapter ses dispositifs de formation aux personnes en situation de handicap.

Nous vous proposons :

- De vous accueillir et de vous accompagner individuellement.
- D'identifier vos besoins spécifiques au regard de votre situation de handicap.
- De mettre en œuvre les adaptations pédagogiques et/ou matérielles nécessaires.
- Vous aider à construire votre parcours de formation à l'EPE-IDF.

Méthode

- Apports théoriques
- Mises en situation
- Partage des connaissances et des expériences des participants

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Tous les détails [ICI](#)

Contenu

Formateurs experts

Tous nos formateurs ont une pratique de terrain en tant que psychologues cliniciens, psychologues du travail, psychanalystes, avocats, juristes, médiateurs familiaux, éducateurs de jeunes enfants, anthropologues, sociologues, consultants, etc.

Experts et praticiens, ils vivent sur le terrain les évolutions en cours du secteur social et médico-social et expérimentent les outils qu'ils proposent en formation.

Cette formation sera animée par un professionnel de la relation d'aide et d'écoute à distance

La spécificité de l'entretien téléphonique

- L'accueil
- La communication au téléphone : le message verbal et non-verbal
- La voix, l'évolution en cours d'entretien
- L'utilisation de sa propre voix en fonction de la situation
- Le temps, la durée de l'entretien, le début et la fin

L'écoute de la demande

- L'écoute active avec reformulation, condition de la mise en confiance de l'interlocuteur, de la compréhension de la demande, de son évaluation
- Les techniques de l'écoute active condition de la relation d'aide et de soutien : attitude empathique, non jugement, questions ouvertes...
- Les appels de personnalités difficiles, les appels injurieux, sexuels, muets, les scénarios : comment terminer
- Le rappel des droits et des devoirs de l'appelant
- Le rappel d'un interdit, de la loi, la formulation des limites

L'écouter

- Les motivations à vouloir écouter l'autre
- Le transfert en situation téléphonique de compétences acquises ailleurs
- La gestion de ses émotions pendant et après l'appel
- L'impact des croyances, des pratiques, des émotions de l'appelant
- Les désirs et les peurs du chargé d'accueil, de l'écouter
- Le ressourcement spontané ou institutionnalisé

Objectifs

- Savoir distinguer l'écoute et l'aide
- Appréhender les spécificités et les enjeux de l'écoute
- Appréhender la spécificité de la relation téléphonique et connaître les techniques de communication dédiées à l'entretien téléphonique
- Appréhender la spécificité d'une pratique d'aide à distance
- Examiner l'impact de la gestion des émotions de l'appelant et de ses propres émotions
- Apprendre à évoluer dans un cadre

Ecole des parents et des Educateurs Ile de France - 5 Impasse Bon secours – 75011 Paris

Tel : 01.44.93.44.88 – Fax : 01.44.93.44.69 - E-mail : formation@epe-idf.com

Enregistré sous le numéro 11750041475 - Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'état

SIRET : 784 718 702 00037