

## Sensibilisation à l'écoute active dans le cadre des temps de transmissions quotidiennes entre les professionnels et les familles

### Objectif de la formation :

Permettre aux participants d'expérimenter des outils de communication concrets pour favoriser le dialogue, la confiance et le respect mutuel entre professionnels et familles au moment des temps de transmissions quotidiens.

A l'issue de ces deux journées de formation, les participants auront développé leurs capacités à :

- Repérer les obstacles à la communication
- Apaiser les tensions et favoriser le dialogue grâce à l'écoute active
- Dénouer les malentendus
- Créer du lien avec les familles

### Méthode pédagogique :

- Exposés théoriques
- Partage d'expériences
- Exercices individuels et collectifs
- Jeux de rôle
- Analyse de cas concrets

### Contenu théorique :

Le contenu de cette formation s'appuie sur les théories des psychologues humanistes Thomas Gordon, Carl Rogers, Marshall Rosenberg et Aim Ginott dont les travaux mettent l'accent sur l'écoute empathique, l'authenticité, l'expression et le respect des besoins mutuels dans la résolution des conflits.

### Matériel à prévoir :

Paperboard  
Vidéo projecteur

### Durée :

1 journée (7 heures)

## Programme détaillé

### 1<sup>ère</sup> demi-journée :

- Etat des lieux : échange sur les situations vécues au quotidien, les problématiques rencontrées et les besoins des participants
- Quelques repères en communication : la fenêtre d'acceptation et les 4 situations relationnelles
- Dénouer les tensions du quotidien : l'importance des besoins et le rôle des émotions dans la communication interpersonnelle
- Se familiariser avec ses propres émotions : être à l'écoute de soi pour mieux écouter l'autre

### 2<sup>ème</sup> demi-journée :

- Les obstacles à la communication : repérer les comportements qui limitent la communication
- Favoriser le dialogue : développer ses capacités d'écoute
- Partager les valeurs de son équipe tout en respectant celles des parents usagers : pratique de la reformulation et réflexion autour de l'exemplarité
- Favoriser le lien avec les familles : savoir valoriser et encourager les comportements positifs
- Bilan et évaluation de la journée