

# PROGRAMME DE FORMATION

## ECOUTANT EN ENTREPRISE

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 11 92 17063 92 auprès du Préfet de région d'Ile de France.

**Durée :** 2 jours, soit 14 heures de formation

### **Objectifs pédagogiques :**

- S'approprier le cadre légal (statut et positionnement du référent, responsabilité, méthodologie et limite d'intervention, secret, protection, confidentialité, fidélité, ...) (LOI)
- Acquérir et développer ses capacités d'écoutant (PERSONNE EN RELATION)
- Développer la fonction de tiers écoutant : savoir aborder un cas (DEVELOPPEMENT D'UN ESPACE TIERS POUR LA PERSONNE)
- Que faire en cas d'arrivée d'un cas de harcèlement
- Faire émerger tous les questionnements en cas d'arrivée d'un cas de harcèlement

### **Public :**

- Psychologues du travail en entreprise/institution/administration
- Salariés identifiés comme référents en entreprise (écoutant et harcèlement sexuel)
- Représentants du personnel
- Assistante sociale, Infirmière et Médecin du travail en entreprise/institution/administration
- DRH et RRH

### **L'approche :**

- L'approche utilisée associe de façon systématique des situations qui sont revues et analysées.
- Le stagiaire et le formateur co-construisent de nouvelles réponses ou d'autres registres possibles de comportements au travers de nouvelles compétences, de « savoir-être ».
- Des indicateurs de succès intermédiaires sont établis.



# PROGRAMME DE FORMATION

## ECOUTANT EN ENTREPRISE

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 11 92 17063 92 auprès du Préfet de région d'Ile de France

### Contenu :

- Cadre légal
- Ecoutant et relation (Rogers, Porter, Typologie d'écoute et de demande)
- Les relations de demande, la typologie de Steve de Shazer
- Le rôle de l'écoutant
- Les limites de l'écoutant
- Les attitudes de Porter : Jugement-Evaluation, Conseil-Solution, Consolation-Soutien
- Empathie versus Sympathie
- Les attitudes des écoutants
- L'écoute active
  
- La demande :
  - . Accueillir, Reformuler, Questionner
  - . Les règles à respecter lors du questionnement
  - . Gérer les émotions
  - . Clore un entretien
  - . Savoir gérer ses propres limites dans l'écoute d'autrui
  - . L'imaginaire et la projection
  - . Le risque d'identification
  - . Les étapes en cas de dynamique de changement
  
- Etudes de cas sous forme d'ateliers : Mise en situation de l'espace tiers
- 1 cas de référent RH et 1 cas de référent CSE (modalités de saisine + écoute + conséquences au titre des 3 parties).

### Cas types :

- . Personne épuisée
- . Personne en difficulté familiale
- . Personne anxieuse d'un changement annoncé
- . Personne harcelée
- . Personne en conflit
- . Personne surchargée
- . Personne en conflit de valeurs



# PROGRAMME DE FORMATION

## ECOUTANT EN ENTREPRISE

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 11 92 17063 92 auprès du Préfet de région d'Ile de France

### Moyens pédagogiques et techniques d'encadrement :

- Documentation et fiches pédagogiques associées à chaque concept.
- Salle de formation permettant des présentations théoriques et les mises en pratique.

### Formateurs :

- **Emmanuel Fourest** - Ingénieur E.S.A.P., Master2 Consulting Dynamique de changement des organisations Paris Dauphine – Coach MBC International Mozaik (RNCP) – Coach certifié M.C.C. (Master Coach) par la Fédération Internationale de Coaching - Superviseur de Coaches ICF
- **Alexis Moisand** - Avocat Associé fondateur CONSTELLATION, inscrit au Barreau de Paris
- **Hervé Etienne** - Psychosociologue et psychanalyste existentiel

### Modalités de suivi :

- Fiches de présence émargées

### Appréciation des résultats :

- QCM
- Questions orales
- Fiche d'évaluation de la formation

