

<b>Plan de formation à destination des écoutants</b>
--

Intitulé	Objectif
➤ Participation à une séance d'explication sur les procédures et les outils utilisés lors des permanences	Maîtriser les outils et les procédures
➤ L'écoute active dans le cadre d'une permanence téléphonique	Maîtriser les techniques d'écoute Poser le cadre et les limites Identifier les états émotionnels Techniques de relance Comment identifier la demande
➤ Sensibilisation au stress et au burn-out	Définitions Les signes annonciateurs Les personnes à risque La prévention personnelle
➤ Gestion des émotions	Comprendre le fonctionnement d'une émotion Reconnaître les déclencheurs Prendre conscience de son état émotionnel Reconnaître les émotions chez les autres pour faciliter une compréhension approfondie
➤ « Qui fait quoi » au sein de notre structure	Maîtriser l'offre de services des directions
➤ Participation à 3 permanences encadrées par l'équipe projet	Sensibilisation au rôle d'écoutant