

## **Télé-Accueil propose une formation ouverte à tous et à toutes sur l'accueil et à l'écoute**

Dans son quotidien, tout travailleur fait l'expérience de rencontres parfois compliquées avec certains usagers, bénéficiaires, résidents, patients....

*Qu'est-ce qu'accueillir ? Comment accueillir ?*

*Jusqu'à où écouter et comment mettre des limites ?*

*Sentir la juste distance pour prendre soin de l'autre et ... de soi.*

*Que dire et comment pour améliorer la qualité de l'entretien ?*

Conçue comme un trajet d'aller et de retour entre théorie et pratique, cette formation vous aidera à repérer vos compétences et difficultés, à prendre conscience de vos attitudes d'écoute et les effets de votre parole. A travers des mises en situations et des jeux de rôles, chacun affinera ses capacités d'accueil, d'écoute et de prise de parole.

Le partage d'expériences individuelles, des exercices en sous-groupes, réflexions communes seront les ingrédients pour découvrir des manières d'être, des attitudes cohérentes avec son projet et son cadre d'écoute.



### **Quand :**

Les vendredis :

- 21 février 2025

- 28 février 2025

- 14 mars 2025

- 21 mars 2025 de 9h30 à 16h30

Ces quatre journées sont indissociables.

**Formateur :** Alain Dekeuleneer

**Public cible :** Toutes personnes d'horizons différents, professionnelles ou bénévoles concernées par l'accueil et/ou par l'écoute téléphonique ou en face à face.

**Infos pratiques :**

Bd de Waterloo, 99 à 1000 Bruxelles.

250 euros pour les quatre journées de formation.

Renseignements et inscriptions :

- 02/538 49 21
- [cefec@tele-accueil-bruxelles.be](mailto:cefec@tele-accueil-bruxelles.be)
- ou en complétant [le formulaire](#)