

## Se former à l'écoute et à l'accueil

### Pourquoi?

- *Écouter, parler, deux mots simples, deux attitudes de tous les jours. Souvent trop peu réfléchi, la pratique de l'écoute semble être une disposition naturelle.*
- *Or quand on s'interroge sur l'écoute, on est confronté aux difficultés de celle-ci. Se référer à son vécu, proposer des solutions, dédramatiser, soulager est bien tentant. C'est sans doute plus confortable et cela procure l'impression d'être utile, mais est-ce écouter?*
- *Écouter suppose parfois de se taire, parfois de prendre la parole. Deux attitudes difficiles qui nécessitent de réfléchir sur ses capacités, ses élans, ses impossibilités...*
- *Comment inviter l'autre à prendre le risque de se dire?*
- *Comment prendre le risque d'entendre ce que l'autre me dit - se dit?*
- *Écouter suppose que l'on se sente soi-même entendu pour être disponible à l'autre.*
- *Écouter c'est permettre à celui qui parle d'être reconnu et d'évoluer à partir de ses ressources sans l'amener à dépendre de soi.*
- *Écouter cela s'apprend. Tout au long de sa vie. La formation proposée ici permet de mieux saisir le sens de l'écoute de l'autre. Elle permet d'explorer ses propres ressources vis-à-vis de l'écoute et de la prise de parole.*

## Télé-Accueil et le CEFEC

En 1992, fut créé le CEFEC (Centre de Formation à l'Écoute) en tant que secteur de la formation externe de Télé-Accueil Bruxelles.

En promouvant l'écoute à l'extérieur de ses murs, Télé-Accueil est fidèle à sa mission: favoriser la parole et l'écoute (ingrédients nécessaires à toute relation) comme moyen de prévention.

Télé-Accueil propose une écoute par téléphone dans l'anonymat 24H/24, 7 jours sur 7. Une écoute par "Chat" sur Internet est également assurée.

Télé-Accueil recherche des personnes bénévoles prêtes à s'engager 18 heures par mois (permanences d'écoute et formation).

### Objectifs généraux des formations

Définir son investissement personnel et son rôle par rapport à l'écoute et à l'accueil.

Développer ses capacités d'écoute active et d'accueil en explorant ses propres limites.

Acquérir les notions nécessaires pour définir sa place vis-à-vis de son interlocuteur.

Appréhender les attitudes propices et les obstacles à la prise de parole et à l'écoute.

### Formateurs

Pascal Kayaert  
Myriam Machurot

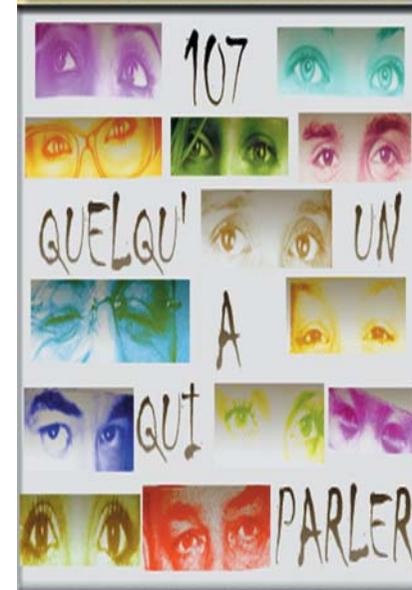


Télé-Accueil  
BRUXELLES

## CEFEC

# Centre de Formation à l'Écoute

de Télé-Accueil Bruxelles



cefec

CEFEC

Secrétariat: Tél.: 02 538 49 21 - Fax: 02 537 41 85  
Courriel: cefec@tele-accueil-bruxelles.be

## 1. Programme pluri-disciplinaire

Présentation du Module de base: "A quelles questions l'écoute me confronte-t-elle?"

### Objectifs

1. S'interroger sur ses motivations à pratiquer l'écoute, ses représentations de l'écoute, ses ressources et ses limites.
2. Réfléchir aux limites d'une écoute centrée sur le changement.
3. Prendre conscience de l'importance de l'écoute et de la parole pour soi, pour l'autre.
4. Aborder les thèmes suivants:
  - Écouter, aider, être efficace: quelles différences?
  - Écouter la personne, écouter le problème de la personne : deux positions différentes.
  - Écouter et mettre des limites.
  - Être à "bonne distance".
5. Découvrir des manières d'être, des attitudes plus cohérentes avec son objectif d'écoute.

### Public

Des personnes d'horizons différents, professionnelles ou bénévoles, concernées par l'écoute téléphonique ou en face à face.

### Moyens

Méthodes actives basées sur l'implication personnelle des participants:

- Partage des expériences individuelles, provenant de différents cadres de travail.
- Mises en situation, repères théoriques, réflexions communes.

### Modalités

- 12 à 14 participants
- 4 journées de 6 heures (24h)

### Lieu de formation

99 boulevard de Waterloo - 1000 Bruxelles

## 2. Programme mono-institutionnel

### Objectifs

Identiques à ceux du programme pluri-disciplinaire. L'accent est mis sur les spécificités du cadre de travail des participants: type d'écoute, règles institutionnelles, objectifs d'écoute, personnes rencontrées, situations évoquées...

Les participants nourrissent leur réflexion à partir de leur pratique propre qui peut également être travaillée de manière concrète, lors de jeux de rôles amenés par les participants.

### Public

Toute équipe de professionnels ou de bénévoles du secteur éducatif, pédagogique, psycho-social ou de la santé, concernée par l'écoute, téléphonique et/ ou en face à face.

### Modalités

Le programme est adapté au type d'activités de l'institution.

- 4 journées de 6 heures (24h)
- Pour un groupe de 12 à 14 personnes maximum

### Renseignements - Secrétariat

#### Cefec :

99 boulevard de Waterloo  
1000 Bruxelles

Téléphone : 02 538 49 21

Téléfax : 02 537 41 85

N° de compte : 630-0132114-59

courriel : cefec@tele-accueil-bruxelles.be

## Exemple d'un programme de quatre jours de formation

### Jour 1:

- présentation et attentes des participants
- clarification des objectifs personnels et institutionnels
- travail à partir des représentations de l'écoute des participants
- la place de tiers

### Jour 2:

- écouter ce qui est dit, qui le dit, à qui il le dit
- se centrer sur la personne
- s'écouter soi, écouter les autres
- fonctions de la parole et de l'écoute
- qui aide qui?
- prendre soin de l'autre... et de soi
- responsabilité, culpabilité

### Jour 3:

- travail à propos des limites dans/de l'écoute
- séparation, lien..., fonction de la parole dans cette dynamique
- les autres relais, travail d'équipe et orientation
- limites d'une intervention = ne pas vouloir être TOUT pour l'AUTRE

### Jour 4:

- que faire de ma propre expérience?
- comment prendre distance?
- entendre, écouter, comprendre, aider: différences
- évaluation