

# Posture d'accueil et d'écoute d'un public en situation difficile

Formation de 3 jours

## Objectifs

### Objectif général

Développer les compétences individuelles et collectives des professionnels dans l'accompagnement des personnes en difficulté en renforçant leurs savoir-faire et leurs pratiques relationnels.

### Objectifs pédagogiques

- mettre en œuvre une écoute active centrée sur les émotions et besoins fondamentaux pour permettre à la personne d'apaiser ses émotions et de s'exprimer clairement,
- acquérir des méthodes pour réguler sa propre émotion et éviter l'accumulation de stress
- développer une posture d'accompagnement qui permette d'ouvrir des perspectives dans les situations rencontrées, en co-construisant des solutions avec les personnes tout en restant dans ses propres missions et compétences

## Contenu (18h)

### Accueil (2h)

- Inclusion, démarrage
- Typologie des difficultés rencontrées par les professionnels dans l'accueil (de communication, de régulation émotionnelle, de compréhension mutuelle...)

### Ce qui facilite la communication (1h30)

- Distinction faits, émotions, opinions,
- Obstacles à la compréhension mutuelle : la portée des jugements, les effets des généralisations, dramatisations, minimisations...

### Réguler les phénomènes émotionnels (2h30)

- Le fonctionnement des six principales familles d'émotion, les facteurs d'emballement émotionnel et les facteurs d'apaisement
- L'accueil des émotions et la prise en compte du langage non-verbal et para-verbal
- Le lien entre émotions et besoins
- Les difficultés rencontrées par les accompagnés et leur impact sur leur vie émotionnelle

### L'écoute et la relation d'aide (3 h)

- Les différentes attitudes d'écoute, leur intérêt et limites
- L'écoute active, l'empathie, l'écoute centrée sur la personne
- L'interprétation des émotions pour identifier les besoins essentiels
- La recherche de solutions et les facteurs favorisant l'adaptation/ la créativité
- Les conditions et le cadre de l'écoute

### Le positionnement de l'accueillant (4h30)

- Donner, recevoir, demander, refuser
- Problématiques autour de la relation d'aide
- Les limites de l'écouter, de sa fonction
- Identifier ce qui me touche (et peut me déstabiliser) et trouver des pistes pour réguler mes comportements et attitudes
- Prendre soin de soi pour pouvoir prendre soin de l'autre
- Ce qui fait tiers : cadres, règles, collègues...
- Le cadre et les objectifs de l'accueil, s'appuyer sur le cadre pour réguler la relation

### Vers une communication bienveillante et authentique (2 h)

- Les leviers de la sortie de crise
- Ecouter sans juger ni prendre parti, s'affirmer sans agresser
- Une communication ouverte qui explore, cherche des issues, implique chacun dans la recherche de solutions

### Bilans, évaluations et perspectives (2h30)

## Modalités pédagogiques

### Démarche pédagogique

Notre pédagogie invite à l'implication des participants. La formation **associe étroitement la réflexion théorique à l'étude de situations concrètes** issues du vécu professionnel du groupe. Celles-ci peuvent être explorées sous la forme de d'exercices, de mise en situation, de travaux individuels ou de sous-groupes, mobilisant le verbal et le non-verbal, et dans lesquels chacun s'engage selon sa propre mesure. Les apports conceptuels – donnés sous forme d'exposés ou à travers des exercices actifs – s'appuient sur les exemples apportés par le groupe et viennent au fur et à mesure répondre aux questions qui émergent lors des études de cas et faciliter la transposition didactique à d'autres situations pouvant être rencontrées par les participants.

### Moyens pédagogiques

Les moyens pédagogiques sont variés et vivants, le formateur les adapte en fonction de la dynamique de groupe et des contenus abordés :

- les apports théoriques et parfois méthodologiques
- l'expérimentation pratique : sur la base d'exercices, elle permet de travailler à partir du vécu des participants, de prendre conscience des interactions et de s'entraîner à de nouvelles attitudes
- les mises en situation : une place importante leur est donnée car elles permettent d'étudier des situations concrètes présentées par les participants.
- le partage d'expérience : l'écoute et l'échange entre les participants contribuent à la dynamique de la formation

### Supports pédagogiques

- Des fiches pédagogiques distribuées en cours de session ou remise en fin de stage permettent aux stagiaires de garder une trace des repères travaillés
- Etudes de cas concrets permettant de travailler des situations passées et d'imaginer des propositions grâce aux apports du groupe et du formateur

### Cadre de fonctionnement

**Le respect, la confidentialité et la libre implication** personnelle sont proposés comme règles de fonctionnement.

### Intervenant

Au-delà de sa propre expérience professionnelle, l'intervenant est validé formateur par les IFMAN suite à sa participation à une formation de formateur à la régulation non-violente des conflits.

## Suivi et modalités d'évaluation

### La formation se déroule en relation avec le responsable institutionnel

Selon les besoins, le formateur peut être amené à indiquer, au commanditaire, l'avancée du travail au regard des objectifs fixés, sans pour autant rendre compte des propos des participants et des situations évoquées. Si des questions concernant la démarche engagée émergent, le formateur consulte le responsable.

**Le travail d'évaluation** proposé repose sur différents niveaux d'évaluation :

#### - Des temps d'évaluation-régulation

Au travers des temps quotidiens de régulation une place importante est donnée à l'échange au sein du groupe, pour permettre à chacun de bien se situer dans le processus de formation. C'est l'occasion pour chacun et pour le groupe d'exprimer des demandes ou des gênes afin que le formateur puisse éventuellement proposer des ajustements. Ce temps permet à chacun, par l'apport de son bilan individuel, de participer également à l'élaboration d'un bilan collectif.

#### - Un temps d'évaluation individuelle

Ce temps de formation propose de découvrir une démarche qui permet à chacun de valoriser son propre potentiel, plutôt que d'apprendre une méthode type. Si une grille d'analyse peut être commune à un groupe, chaque personne possède sa propre façon d'être en relation et notamment en situation de conflit. Chacun choisit d'évoluer dans ce qu'il trouve possible et utile pour lui-même.

Ainsi l'évaluation est avant tout individuelle, selon le vécu de chacun dans ce temps de formation. Une fiche évaluation des compétences est travaillée sur la base d'une auto-évaluation afin que chacun puisse identifier individuellement sa progression.

### - Une évaluation-bilan finale (orale et écrite)

Les participants sont invités à remplir une fiche évaluation de satisfaction par rapport à la formation. Ce document est à destination du formateur de l'IFMAN pour évaluer sa prestation. Ensuite, un tour de table est organisé, en présence d'un commanditaire de la formation, au cours duquel chaque participant exprime son avis sur le contenu et le déroulement de la formation.

Ce temps oral permet de dessiner un bilan individuel et collectif et de mettre en perspectives dans la structure ce qui aura été travaillé.

### Suivi de la formation

A l'issue de la formation, seront remis

- À chaque stagiaire : une attestation de formation (présence et compétences travaillées)
- Au commanditaire : une fiche d'évaluation de la prestation à remplir et à renvoyer

## Modalités organisationnelles

**Catégorie d'action** : Perfectionnement, élargissement des compétences

**Public concerné** : Tout public, professionnels du champ de l'éducation, du social, de l'animation, de la santé, de la formation...

**Prérequis** : Aucune connaissance préalable n'est requise.

### Durée

Cette session de formation est organisée en 1 module de 2 journées puis 1 journée 2 à 4 semaines plus tard, à raison de 6h de formation par jour, soit 18h de formation. Cette organisation favorise la dynamique de groupe et la mise en confiance nécessaire à l'implication personnelle.

### Taille du groupe

Le formateur intervient pour un groupe de 8 à 12 participants. Le nombre de participants au sein d'un même groupe est limité pour permettre à chacun d'être réellement pris en compte dans son expression, ses attentes et ses besoins

### Assiduité des participants

La dynamique du groupe et la cohérence de la formation nécessitent d'être présent à l'ensemble de la session dès la première heure et de ne pas être sollicités pour d'autres activités pendant la formation. Si un participant doit être absent pendant une partie de la session, il ne peut la réintégrer sauf accord particulier négocié avec le formateur.

### Salle de formation

Une formation est un temps de prise de recul. Si possible, elle se déroule dans un lieu extérieur au lieu de travail habituel des participants.

*Une salle, respectant les normes ERP d'accueil du public et **d'une surface d'au moins 50m<sup>2</sup>**, permettant la **discrétion** et des mises en situation est indispensable pour la mise en œuvre de la formation et la distanciation nécessaire dans le cadre des contraintes sanitaires en vigueur.*

### Paper-board

Il est demandé à la structure accueillante de mettre à disposition du formateur un tableau de papier.

### Délai d'accès

Suite à votre première prise de contact par téléphone ou email, vous serez contacté par un coordinateur de formation dans les 8 jours ouvrés pour élaborer une proposition de devis.

### Information Handicap

Nos formations peuvent être accessibles aux personnes en situation de handicap. Chaque situation étant unique, nous les étudions toutes au cas par cas afin d'envisager une intégration dans la formation. Nous pourrions ainsi confirmer l'ensemble des possibilités d'accueil et vous permettre de suivre la formation dans les meilleures conditions. Dans le cas contraire, nous prévoyons une orientation vers des organismes appropriés. Pour toutes informations complémentaires, nous vous conseillons les structures suivantes : ONISEP, AGEFIPH et FIPHF.