

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

## Formation de 2 jours

### Objectifs

#### Objectif général

Développer les compétences des professionnels à l'accompagnement des personnes en difficulté en renforçant savoir-faire et pratiques relationnels et une culture commune au sein de l'équipe.

#### Objectifs pédagogiques

- Ecouter une personne de façon active et décoder son langage non-verbal et émotionnel (ressentis et besoins)
- S'exprimer de façon respectueuse et responsable en posant les limites (dans le cadre de sa fonction, informer, accepter, refuser, demander, proposer)

### Contenu (12h)

#### Accueil, démarrage (1h30)

- Accueil, présentations, mise en place du cadre de travail
- Recueil des attentes et des situations concrètes

#### Les repères conceptuels (30mn)

- Accompagnement, accueil, écoute, relation d'aide ;

#### Les éléments de la communication, base de l'écoute (3h)

- Les mécanismes en jeu ;
- Les dimensions du langage (expression verbale, non-verbale, posture corporelle...);
- Les éléments qui bloquent ou freinent la communication et ceux qui la favorisent ;
- La distinction entre faits, sentiments et opinions dans son mode d'analyse et d'expression ;
- Les processus émotionnels ; les différentes émotions et leurs fonctions.

#### L'écoute et la relation d'aide (6h)

- Les différentes attitudes d'écoute, leurs intérêts et limites, la reformulation
- L'écoute active, l'empathie, l'écoute centrée sur la personne, l'accueil de l'émotion
- La traduction en besoins : L'aide à la recherche de pistes en association la personne
- Les conditions de l'écoute et le cadre de l'écoute : le statut de celui qui écoute, la relation écoutant/écouté vis-à-vis de l'objectif visé, la responsabilité à l'égard de la parole reçue, la confidentialité ;
- Le positionnement de l'écoutant
  - Donner, recevoir, demander, refuser
  - Les limites de l'écoutant et de sa fonction
    - S'appuyer sur les 5 questions de la relation d'aide pour accompagner sans faire à la place de l'autre
    - Identifier ce qui peut déstabiliser l'écoutant et trouver des pistes pour réagir ; repères pour réguler sa propre émotion et trouver la bonne distance

#### Bilan, régulation, évaluation et mise en perspectives (1h)

## 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, à raison de 6h de formation par jour, soit 12h 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 vous demandons de préciser à l'inscription votre handicap. Nous pourrions ainsi confirmer l'ensemble des possibilités d'accueil et vous permettre de suivre la formation dans les meilleures conditions en accord avec votre employeur. Pour toutes informations complémentaires, nous vous conseillons les structures suivantes : ONISEP, AGEFIPH et FIPHF.