

OBJECTIFS

- Favoriser un contact qui crée un climat de confiance mutuelle
- Se mettre en situation d'écoute dans des conditions de durée et d'intensité optimales
- Gérer une relation avec efficacité et dans les meilleures conditions possibles par rapport au cadre et à la situation.

PROGRAMME ET CONTENU

1) Le contexte de relation d'aide ou d'accompagnement social : précisions

- Formes, contours et limites de la relation d'aide et de l'accompagnement social
- La bonne distance et la juste implication émotionnelle : le rôle que l'on a
- Spécificités de l'entretien dans l'accompagnement : le but et l'intention ; définir ses propres objectifs, le cadre de l'interaction
- Traiter une demande de façon adéquate

2) L'entretien, un acte de Communication

- Bases et fondamentaux de la Communication
- L'échange ; les conditions de l'écoute : disponibilité et attention
- Les erreurs d'écoute : catégories de Porter
- Les apports de C. Rogers : empathie et congruence
- L'attention et l'intention dans le processus relationnel ; différences entre le contenu d'un propos et sa structure.
- Différentes techniques d'entretien : directif, semi-directif...
- Les trois types d'orientation dans un relation : soi / autre / mutuelle.

3) La Communication non verbale

- Sa nature et ses différentes dimensions
- Synchronisation, posture, gestuelle

- Les accès oculaires

- Observation sensorielle et feedback

4) Mener l'entretien de manière adéquate

- L'écoute active : la reformulation

- A l'écoute des structures du langage ; les grandes catégories du méta-modèle : omission, généralisation, distorsion ; le vocabulaire sensoriel

- L'art de poser les bonnes questions ; l'explicitation

- Un possible contrat ?

- Gérer les silences, gérer les réticences.

5) Réagir aux situations délicates

- Violence et agressivité

- Connaître ses limites, les reconnaître, les poser - savoir dire non

- La gestion du temps et du cadre

- Quelques outils pour un soutien actif : le recadrage, la métaphore

6) Bilan, échanges et évaluation

METHODOLOGIE et SUPPORTS :

Approches utilisées : écoute rogerienne, PNL, systémique (dont Constellations)

Exposés théoriques et démonstrations en grand groupe alternent avec des exercices en petits groupes et des jeux de rôles.

La plupart des exercices se font par trois : les deux protagonistes de l'interaction + un observateur.

Des outils d'auto-évaluation sont mis à la disposition des stagiaires pour une meilleure perception de leur progression.

Toutes les situations personnelles évoquées par les participants sont prises en compte pour nourrir et orienter la réflexion.