

## 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.