

PROGRAMME

L'ÉCOUTE ET L'ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES



Public : Groupe pluridisciplinaire (12 stagiaires max.) tout.e professionnel.le du champ sanitaire, social, médico-social, judiciaire...

Prérequis : Aucun.

Durée : 6 jours (42 heures)

CONTENU

▶ Objectifs

- Améliorer l'écoute en situation d'entretien formel et informel.
- Développer ses capacités à mener un entretien.

▶ Compétences

Être en capacité de mettre en oeuvre une attitude d'écoute active

Être en capacité d'ajuster son implication professionnelle dans l'accompagnement

▶ Description

Cette formation a été construite à partir de nombreuses interventions auprès d'équipes et d'acteurs de l'action sociale. Il s'agit d'amener les professionnel-le-s à une meilleure capacité d'écoute et d'aide vis-à-vis des usagers-ères.

Il s'agira d'aider les professionnel-le-s à « faire entendre » des messages à une personne qui souffre, et à gérer les situations d'agressivité, de fermeture, de déchirement, notamment pour renforcer l'alliance avec les usagers-ères et / ou leurs parents lors des entretiens de projets individuels. Il s'agira également

d'apprendre aux participant-e-s à fonder la stratégie d'accompagnement sur une compréhension empathique des situations.

La difficulté majeure de l'écoute réside dans l'acceptation que notre expérience propre (expertise !) est insuffisante à faire évoluer l'autre ; elle réside également dans la prise de risque qui consiste à comprendre (« prendre en soi »...) l'autre et ses cadres de références ; prise de risque parce que cette expérience n'est jamais neutre pour nos propres certitudes...

Plus qu'une technique, l'écoute active est une attitude qui permet tour à tour de comprendre et d'analyser la demande, de gérer les relations difficiles, d'identifier les ambivalences, les non-dits, la polyvalence de la demande formulée et des motivations sous-jacentes, d'apporter une réponse adéquate et de garantir une relation d'aide centrée sur la personne. En plus de ces acquis directement transférables sur le terrain, le professionnel trouvera par la pratique, la juste distance à son implication et la mesure de ses limites personnelles dans la relation à l'autre.

Ce stage propose aux participant-e-s d'apprendre à fonder une stratégie d'accompagnement, d'aide à la réalisation de projet, de mise en place d'activités éducatives... à partir d'une compréhension empathique des situations et de l'acquisition de techniques d'entretiens individuels et collectifs.

Nous travaillerons très concrètement l'amélioration des attitudes d'écoute, dans un premier temps à partir d'exercices (écrit et audio), puis le vécu des participant-e-s servira de support à des mises en situation.

L'exploitation des exercices et des simulations, ainsi que le partage des pratiques professionnelles des participants sur le terrain, permettront de nombreux éclairages théoriques et méthodologiques. Des apports sur l'orientation non-directive (Carl Rogers) permettront d'en comprendre les complémentarités avec les références qui guident vos actions quotidiennes.

Nous travaillerons également les techniques de questionnement qui aident une personne à mieux comprendre son positionnement et à dépasser les limites de ce qu'elle accepte de percevoir habituellement.

Nous aborderons la reformulation depuis son niveau le plus « simple » jusqu'au niveau de relation d'aide. Dans un aspect plus technique, la formation développera les techniques d'entretien : élaboration d'un guide, le phasage, les typologies de questions, l'aménagement, la posture d'entretien.

► **Thématiques**

- Écoute active.
- Relation d'aide.
- Empathie, congruence et regard inconditionnel.
- Attitudes d'écoute.
- Approche centrée sur la personne.
- Implication et distanciation.

MOYENS HUMAINS

Cyril Chouchane est formateur et consultant. Il intervient dans les secteurs éducatif, social et médico-social.

MOYENS PÉDAGOGIQUES

▶ **Modalités pédagogiques**

Formation présentielle proposée en INTRA établissement sur 6 journées : 3 x 2 jours (délais d'accès 3 à 6 mois)

- L'animation des journées de formation permet d'articuler des interventions thématiques, des échanges avec les participant·e·s et des analyses de cas proposés par les participant·e·s.

▶ **Moyens et supports pédagogiques**

- Exposés théoriques.
- Échanges interactifs.
- Présentation de cas.
- Analyse de situation.
- Simulation de cas pratique.
- Documentation.

▶ **Modalités d'évaluation et de suivi**

- Auto-positionnements et recueil des besoins et attentes.
- Tour de table.
- Synthèses intermédiaires.

- Evaluation individuelle.
- Bilan collectif oral de fin de formation.
- Attestation personnalisée de fin de formation remise à chaque stagiaire.
- Questionnaire d'évaluation à chaud complété individuellement en ligne.
- Questionnaire d'évaluation à distance, suivi de retours d'expérience.

L'iac se réserve le droit d'adapter le déroulé et le contenu de la formation sans préjudice à la qualité pédagogique.

Si un bénéficiaire a des contraintes particulières liées à une situation de handicap, veuillez nous contacter au préalable afin que nous puissions, dans la mesure du possible, adapter la formation.

Veuillez contactez notre référente : accessibilite@i-ac.fr

Dernière mise à jour : 25/02/2026