

PROGRAMME

SENSIBILISATION À L'ÉCOUTE AU SERVICE DE LA RELATION À L'USAGER



Public : Groupe pluridisciplinaire (15 participant-e-s max.).

Prérequis : Aucun.

Durée : 2 jours (14 heures)

CONTENU

► Objectifs

La formation proposée doit permettre au personnel en situation d'entretien de face à face ou de réunion avec le public de :

- Re-questionner les bases de la communication que sont l'écoute et l'argumentation.
- Améliorer la distance professionnelle lors des entretiens (notamment lorsque surgit une difficulté relationnelle et/ou émotionnelle).
- Comprendre des techniques de base de gestion des situations difficiles (prévention de l'agressivité, absence de demande explicitée, résistance, etc.).

► Compétences

Etre capable, à partir d'une compréhension des techniques de base de la communication, de mieux appréhender les entretiens et les situations professionnelles difficiles (émotion, agressivité, etc.)

► Description

Ces deux journées proposent aux participant-e-s d'améliorer un accompagnement à partir d'une compréhension empathique des situations.

Actes professionnels essentiels dans le travail social et l'accompagnement de la personne, l'écoute et la compréhension de nos interlocuteurs (usagers et collègues) font partie des facteurs principaux de la relation que nous entretenons avec eux. La relation professionnelle, qu'elle soit vis à vis de l'utilisateur, des familles, de l'équipe, des administrateurs, des représentants institutionnels, de partenaires... doit donc, pour être efficace, se fonder sur une écoute compréhensive de la personne et de sa demande.

Plus qu'une technique, l'écoute active est une attitude qui permet tour à tour : d'entrer véritablement en relation avec l'interlocuteur ; 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 ; de garantir une relation d'aide ou d'accompagnement réellement centrée sur la personne.

En plus de ces acquis directement transférables sur le terrain, le ou la professionnel·le trouvera par la pratique la juste distance à son implication professionnelle et la mesure de ses limites personnelles.

Au-delà des temps d'accompagnement de l'utilisateur (entretiens formels ou réunions), les attitudes et postures travaillées dans ce module, visent à créer, maintenir, renforcer ou rétablir une relation professionnelle de qualité dans les relations au quotidien.

► **Thématiques**

Les contenus pourront aborder, selon les demandes et besoins du groupe :

- Les mécanismes personnels qui parasitent notre écoute (projections, généralisation, inférence, *a priori* sur le public accueilli ou les situations sociales...)
- Les attitudes d'écoute (PORTER) et leur influence sur l'interlocuteur.
- Les attitudes facilitant la confiance et l'expression de l'interlocuteur (empathie, congruence, attitude positive inconditionnelle).
- Les fondements théoriques de l'Approche Centrée sur la Personne (Carl Rogers).
- La notion de distance professionnelle et l'utilisation de l'écoute dans les situations où surgit une difficulté relationnelle ou émotionnelle (conflit, agressivité, souffrance, absence de demande explicite, résistance, etc.)

MOYENS HUMAINS

Cyril Chouchane est formateur et consultant. Il intervient dans les secteurs de l'insertion professionnelle, éducatif, social et médico-social.

MOYENS PÉDAGOGIQUES

► **Modalités pédagogiques**

- Formation présentielle proposée en INTRA établissement sur 2 journées consécutives (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**

La pédagogie alternera entre exercices de communication, mises en situation, apports théoriques et échanges sur pratiques.

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

- Recueil personnalisé des difficultés initiales.
- Tour de table.
- Synthèses intermédiaires.
- Bilan collectif oral de fin de formation.
- Evaluation individuelle
- 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 : 16/01/2026