

### L'écoute et l'accompagnement des personnes



#### Objectifs

- Améliorer l'écoute en situation d'entretien formel et informel.
- Savoir aider une personne à mieux comprendre son positionnement et à dépasser les limites de ce qu'elle accepte de percevoir habituellement.
- Apprendre à utiliser la reformulation depuis son niveau le plus « simple » (faciliter les communications quotidiennes) jusqu'au niveau de relation d'aide (faciliter l'autodétermination de l'interlocuteur).
- Développer ses capacités à mener un entretien.

#### Thématiques

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

#### Méthodes pédagogiques

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 participants 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 (C. 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.

#### Évaluation

- Recueil personnalisé des difficultés initiales.
- Bilan de fin de formation.

# L'écoute et l'accompagnement des personnes

**Alain Béaur**

## TECHNIQUES D'ACCOMPAGNEMENT

### L'écoute et l'accompagnement des personnes

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 professionnels à une meilleure capacité d'écoute et d'aide vis-à-vis des usagers.**

Il s'agira d'aider les professionnels 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 et / ou leurs parents lors des entretiens de projets individuels. Il s'agira également d'apprendre aux participants 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 participants 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.

#### INTERVENANT

**Alain Béaur** est formateur et consultant. Il intervient dans le secteur social et médico-social.

## TECHNIQUES D'ACCOMPAGNEMENT

### L'écoute et l'accompagnement des personnes

- Lieu :** Institut d'anthropologie clinique – Toulouse
- Public :** groupe pluridisciplinaire de 8 à 12 participants ; tout professionnel du champ sanitaire, social et médico-social
- Durée :** 6 jours en 3 séries de 2 jours (42 heures)
- Dates :** 17-18 septembre, 15-16 octobre et 12-13 novembre 2018
- Coût :** prise en charge professionnelle : 1170 €  
professionnels à titre particulier : 900 €  
étudiants et demandeurs d'emploi : 780 €  
(6 jours, plateau-repas compris)

#### Inscriptions en ligne et tous renseignements

- Web :** [i-ac.fr](http://i-ac.fr)
- Mail :** [iac@i-ac.fr](mailto:iac@i-ac.fr)
- Tél-Fax :** 05 62 17 20 86
- Courrier :** Institut d'anthropologie clinique  
29 chemin des Côtes de Pech David  
31400 Toulouse