



ACCUEILLIR AU SEIN DES CENTRES SOCIAUX : ECOUTE, COMMUNICATION, ACCOMPAGNEMENT... TROUVER LA JUSTE POSTURE

Public

Chargé.es d'accueil des centres sociaux

Pré-requis : aucun

Contexte

Les chargé.e.s d'accueil évoluent dans un contexte de plus en plus tendu : multiplicité des demandes, augmentation de la violence avec des situations de « débordements » rapides qui touchent tous les types publics, précarisation du public. Face à des comportements de violence, de détresse... les professionnel.le.s se trouvent parfois démunis, ne sachant pas toujours comment réagir. Il s'agira de comprendre ce qui se joue derrière le mécanisme des émotions pour se mettre à l'écoute de l'autre et trouver la juste posture dans l'accompagnement. Il s'agit d'apprendre à se connaître dans un mode de communication nouveau.

Objectifs

Etre en capacité de :

- Identifier, comprendre et gérer les émotions pour trouver la juste posture d'écoute
- Comprendre et accompagner l'autre dans la relation d'aide
- Mieux adapter sa communication suivant le contexte
- Créer un climat de confiance mutuelle
- Gérer un conflit et communiquer de manière bienveillante

Contenu

Les émotions mode d'emploi

- Identifier et comprendre les besoins derrière les émotions
- Avoir des outils simples pour les maîtriser
- Connaître sa fenêtre de tolérance
- Se mettre à l'écoute de l'autre

La double écoute : l'écoute de soi et l'écoute de l'autre

- Comprendre qu'on réagit avec les autres en fonction de sa propre histoire
- Gérer les sujets ou émotions trop intenses
- Principes et posture de la communication bienveillante

La juste posture

- Travailler son adaptation à chaque situation spécifique
- Décoder un comportement pour mieux prévenir les réactions de l'autre
- Connaître ses limites et ressources
- Créer un climat apaisé de communication au travail
- Savoir dire non

Méthode pédagogique

Apports théoriques sur les outils, exercices pratiques, jeux de rôle. Travail concret sur le langage verbal et sur le langage corporel

Intervenants

Laetitia DE SCHOUTHEETE, Psychologue clinicienne, Psychothérapeute, Formatrice

Durée : 3 jours

Dates et lieu : 13, 14 Février et 19 mars 2020 à Avignon

Tarif par participant : 600 euros

Inscriptions : FCS 84