

# ACCUEILLIR: ÉCOUTE, COMMUNICATION, ACCOMPAGNEMENT... TROUVER LA JUSTE POSTURE - AU SEIN DES CENTRES SOCIAUX ET DES ESPACES DE VIE SOCIALE

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, précarisation du public. Face à des comportements de détresse, les professionnel.le.s se trouvent parfois démuni.e.s, 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.

## PUBLIC

Chargé.e.s d'accueil des centres sociaux. Ouvert à tout.e salarié.e

## PRÉ-REQUIS

Aucun

## OBJECTIFS

- Identifier les concepts de communication et outils présentés afin de les utiliser au mieux suivant les situations rencontrées
- Comprendre ses émotions pour mieux créer la relation avec l'autre (usager, habitant.e, collègue...)
- Savoir adapter sa communication (verbale/physique) au contexte (climat de tension, conflit...)
- Trouver la juste posture d'écoute pour créer un climat de confiance mutuelle

## MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

Méthode au croisement de la psychologie et de la communication permettant une appropriation des outils à partir de situations concrètes et vécues. Pédagogie active, appuis théoriques

## ÉVALUATION DE LA FORMATION

Bilan oral, évaluation de satisfaction à chaud, évaluation des compétences à chaud  
Évaluation à froid envoyée au participant et à la structure 90 jours après la formation

## FORMATRICE

Laetitia DE SCHOUTHEETE, psychologue clinicienne, psychothérapeute, formatrice

## ACCESSIBILITÉ

Si vous êtes porteur d'un handicap et que vous souhaitez aménager la formation pour y participer dans les meilleures conditions, contactez-nous afin d'envisager une intégration dans la formation. Dans le cas contraire, nous prévoyons une orientation vers des organismes appropriés.

**DURÉE : 3 jours / 21 heures**  
9h à 12h30 - 13h30 à 17h

**DATES ET LIEU :**  
10 et 11 mars et 07 avril 2022 à Avignon

**TARIF PAR PARTICIPANT.E :**  
Salarié.e adhérent.e : 750 €  
Non adhérent.e : 900 €

## CONTENU

### Jour 1 – Comprendre les émotions

- Comprendre ses réactions avec envers les usagers en fonction de sa propre histoire
- Apprendre à gérer ses émotions et celles des usagers
- Distinguer ce qui se joue dans les interactions avec les autres

### Jour 2 - La double écoute : l'écoute de soi et l'écoute de l'autre

- Outil de gestion de la demande émotionnelle des bénéficiaires : écoute active et reformulation de la demande
- Qualités d'être de l'écouter : attitudes et savoir-faire. Distinction entre écoute/discussion/échange

### Jour 3 – La juste posture

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

Formation gérée par la FCS84  
Contact : Sophie  
assistante@vaucluse-centres-sociaux.fr  
04 90 87 40 08

**Je m'inscris**