

# Accueillir en centre social : la juste posture pour accompagner le public

L'accueil en centre social s'inscrit dans un contexte de plus en plus tendu : multiplicité des demandes, augmentation de la violence, situations de « débordements » rapides, précarisation du public. Face à des comportements de détresse, les professionnels peuvent se trouver démuni.es, ne sachant pas toujours comment réagir. La formation aborde 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. Tout.e salarié.e accueillant du public

## Pré-requis

Aucun

## Objectifs

- Comprendre ses émotions pour mieux créer la relation avec l'autre, habitant.e, collègue
- Savoir adapter sa communication (verbale/physique) au contexte
- Trouver la juste posture d'écoute pour créer un climat de confiance mutuelle

## Méthode pédagogique

Pédagogie active et ludique. Jeux de rôle, temps de co-développement, travail sur le langage verbal et corporel. Appuis théoriques.

## Évaluation de la formation

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

## Formatrice

Laetitia DE SCHOUTHEETE, psychologue clinicienne

## Accessibilité

Si votre situation (handicap, contraintes particulières...) nécessite un aménagement spécifique, nous vous invitons à nous contacter afin d'envisager une intégration dans la formation. Dans le cas contraire, nous prévoyons une orientation vers des organismes appropriés.

## Contenu

### Jour 1 - Comprendre les émotions

- Comprendre ses réactions envers les habitant.es en fonction de sa propre histoire
- Apprendre à gérer ses émotions et celles des habitant.es
- 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 : Hanane

formation@vacluse-centres-sociaux.fr

04 90 87 40 08

**Je m'inscris**

### Durée :

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

### Dates et lieu :

3, 4, et 5 mai 2023 à Salon-en-Provence

### Tarif par participant.e :

Salarié.e adhérent.e : 900 €

Salarié.e non adhérent.e : 1 050 €