

## Objectifs généraux

- Développer une qualité d'échange dans le cadre de l'accompagnement social
- Connaître les techniques d'entretien
- Être en capacité d'aborder les sujets difficiles

## Objectifs opérationnels

- **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



## Contenus

### Partie 1 : Les bases

- a) Typologie des publics rencontrés par les travailleurs sociaux
- b) Connaître son interlocuteur et son environnement
- c) Connaître les images mutuellement renvoyées : notions de transfert et contre-transfert
- d) Diagnostiquer et utiliser de façon optimale la communication
- e) Prendre en compte ses limites
- f) Etablir une relation d'aide et de confiance
- g) Aider à la recherche de solutions
- h) Mettre en place des mesures d'accompagnement et de suivi

### Partie 2 : Préparer en conduire un entretien

- a) Aménager le moment, le lieu, l'espace et le temps
- b) Créer la grille d'entretien
- c) Utiliser les techniques favorisant l'expression
- d) Connaître le rôle des interlocuteurs
- e) Suivre les étapes : accueil, corps, conclusion
- f) Créer les outils de suivi

### Méthode pédagogiques :

Nous travaillerons très concrètement l'amélioration des attitudes d'écoute, dans un premier temps à partir d'exercices, 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.

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 : les typologies de questions, la posture d'entretien.