

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 démunie.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

Être 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 au contexte
- Créer un climat de confiance mutuelle
- Gérer un conflit et communiquer de manière bienveillante

Méthode Pédagogique

Apports théoriques sur les outils, exercices pratiques, jeux de rôle. Travail concret sur le langage verbal et sur le langage corporel. L'intersession permet la mise en pratique

Intervenant

Laetitia DE SCHOUTHEETE, psychologue clinicienne, psychothérapeute, formatrice

→ **S'inscrire**

Durée : 3 jours

**Dates et lieu : 14, 15 janvier et 12 mars 2021
à Aix-en-Provence**

Tarif par participant.e : 600 €

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