



TRAVERSES FORMATION

15, avenue Jean Vilar
14123 IFS
Tél. : 06 30 35 88 04
Email : traverses14@gmail.com
Site: www.traverses.net

N° SIRET : 417 890019 00033

Code APE : 8559A

N° de déclaration :

25 14 02744 14

Action de Développement de compétences

Ecoute et Accompagnement : formation à l'entretien d'accueil
et à l'analyse de la demande

Présentation de l'action de formation continue en présentiel sur 2 jours (12 heures)

Cette formation concerne les personnels en charge d'accompagner et de conseiller en salle de documentation : de la recherche d'information à l'aide à l'élaboration d'un projet d'étude ou d'insertion...

Nous savons d'expérience que ces personnels ont des parcours et des formations qui peuvent être très divers. Cette hétérogénéité constitue pour nous, et pour les stagiaires, dans le cadre des formations telles que nous les concevons, une richesse qui alimente les échanges et donne toute sa force à la pédagogie expérientielle que nous employons.

Public

Chargés d'accueil, documentalistes, tuteurs, toute personne devant accueillir des publics en recherche d'information.

Pré-requis

Avoir une pratique professionnelle qui nécessite une formation professionnelle à ce type d'entretien.
Examen de toute situation particulière.

Objectifs

- **Comprendre ce que sont tenir conseil et accompagner.**
- Comprendre la **spécificité de la relation d'entretien** et savoir poser le cadre qui la caractérise.
- Définir le **rôle et la place de l'information** dans ce processus.
- Repérer les **différents types d'entretiens**, comprendre leurs fonctions et utilisations.
- **Identifier le type d'entretien en fonction du rôle du professionnel et de l'objectif de la relation.**
- Consolider et développer **des connaissances et des compétences** nécessaires à la **situation d'accueil, d'analyse de la demande et d'accompagnement.**
- Structurer **un entretien d'accueil** (établir la relation, écouter, recueillir et analyser une demande, identifier les besoins sous-jacents en termes d'information ou d'orientation, les traiter ou assurer le lien et l'accompagnement vers la personne compétente).

- Développer des **compétences de base favorisant l'écoute** et permettant d'instaurer une relation respectueuse et de qualité de réflexivité et de prise de conscience de son fonctionnement professionnel.

Description du contenu

- **L'accompagnement et la relation d'aide** : attitudes et comportements, valeurs sous-jacentes.
- **L'analyse de la demande** : identification de la demande sous-jacente
 - 1 Etablir une relation de confiance.
 - 2 Favoriser l'énoncé de la question

Les compétences nécessaires pour mieux accompagner : l'écoute active (reflets, spécificité, résumés, questions ouvertes, silences...)

Le processus de changement : évolution de la demande en lien avec l'interaction dans la relation;

*Ces contenus se fondent sur des concepts relevant d'une **approche intégrative** articulant des fondements théoriques relevant de différents courants de la psychologie : approche humaniste, cognitive, psychodynamique, théories de l'attachement et du courant de l'intersubjectivité.*

Moyens et méthodes pédagogiques

La pédagogie employée est expérientielle et intégrative. Elle est constituée d'une alternance d'apports théoriques et de travaux en petits groupes à partir de l'expérience des stagiaires.

Cette pédagogie est centrée sur la posture et les attitudes professionnelles. Elle demande un investissement réel des participants qui sont beaucoup sollicités. Elle les amène à revisiter leurs représentations, leurs croyances, leurs attitudes...

*La **méthodologie expérientielle** choisie et le travail de **mises en situation en petits groupes** favoriseront l'efficacité de la formation.*

L'animation du stage par deux formateurs superviseurs correspond à une exigence de qualité : elle permet de superviser des petits groupes de 4 à 5 participants, de mieux se centrer sur la subjectivité de chacun afin de pouvoir les accompagner individuellement de manière spécifique. Elle facilite les échanges, l'apprentissage individuel et collectif ; de plus elle contribue à la complémentarité entre formateurs au bénéfice de l'accompagnement des stagiaires.

Evaluation de la formation

Nous proposons un questionnaire d'évaluation de la qualité de la formation établis par **TRAVERSES FORMATION** qui est rempli par chaque participant et qui donne lieu à un compte rendu pédagogique destiné à l'organisme commanditaire.

Suivi pédagogique post-formation

Moyens mis en œuvre permettant de poursuivre l'intégration des compétences acquises en formation et l'analyse des entretiens : supports d'observation et d'analyse d'entretiens, supports de réécoute et d'autoréflexivité, bibliographie. Liens avec l'association **TRAVERSES**.

Formateurs

Membres de l'**association TRAVERSES**, les formateurs sont des psychologues spécialistes de l'entretien, de l'analyse de pratique professionnelle et de la supervision professionnelle, ils ont été formés et/ou validés par Conrad LECOMTE (Professeur émérite de Psychologie du Counseling à l'Université de Montréal) et son équipe universitaire québécoise.

Informations pratiques

- **Coût de la formation pédagogique** pour **2 journées** de 6 heures : 1200 € par journée de formation.

Une session de formation compte généralement 8 participants pour 2 formateurs.

Inscriptions

TRAVERSES FORMATION : www.traverses.net

Contact - suivi du stage : **Nadine CHARESSON** 06 81 29 32 99 nadine.chaesson@orange.fr

TRAVERSES FORMATION : Formation à l'entretien de conseil : autosupervision, Méthodologie Lecomte.
Analyse de pratiques professionnelles Supervisions individuelles et de groupes.

Nos formations sont conformes au décret n° 2015-790 du 30 juin 2015 de la loi n° 2014-288 du 5 mars 2014 sur la formation professionnelle.