L'accueil de publics en difficultés, notamment la technique dite de « l'écoute active »

REF : MI04

Contexte

L'accueil de publics en difficultés nécessite des compétences d'écoute et de communication où chaque mot, chaque silence, chaque attention a son sens. Cette formation vous donne les clés de l'écoute active pour mieux accueillir (dans le verbal, le non verbal, l'environnement…) comprendre et orienter les publics en difficulté. Apprenez à décoder le contexte dans lequel évoluent les personnes, et à appréhender les différentes dimensions qui peuvent conduire à la difficulté. Grace à quelques clés de communication, favorisez une relation de confiance en adaptant votre posture lors de l'accueil.

Objectifs de la formation

Dans le cadre de l'accueil des publics, les objectifs se déclinent de la manière suivante :

- comprendre la situation des personnes reçues,
- arriver à identifier la ou les demandes
- connaitre les différents concepts utilisés dans l'écoute active d'après Carl Rogers : empathie, congruence et bienveillance.
- comprendre les techniques utilisées pour s'en servir au quotidien suivant son rôle dans la structure : de l'accueil à l'accompagnement

Contenu de la formation

- Décodage de la société de consommation
- Les différentes dimensions de l'accueil : environnement, posture, cadre d'intervention, outils, clôture de l'accueil…
- Travail sur la situation des personnes au regard des différentes dimensions : psycho sociales, économiques, ethniques et familiales
- Identification de la ou des problématiques dans le discours, le paralangage et les documents
- La communication (verbales, paraverbales, imaginaires)
- Appropriation des outils favorisant l'écoute active : la reformulation, le questionnement et les feedbacks…

Les points forts de la formation

Pédagogie active et participative pour permettre à chacun de s'approprier des repères opérationnels pour leur pratique.

- Pédagogie prenant en compte la spécificité du groupe.
- Alternance d'apports théoriques, de mise en pratique et d'échanges
- Co-construction de mémo points de repères
- Etudes de situations professionnelles

✓ Un appui de consolidation est offert aux participants qui le souhaitent, pour une mise en œuvre des acquis, sur une période de 6 mois après la fin de l'action de formation
✓ Remise d'un dossier (papier ou en ligne) comportant les données techniques abordées pendant le stage, des schémas récapitulatifs.

Modalités d'évaluation des objectifs de formation

- Auto-évaluation en début et fin de formation
- Evaluation en cours de formation permettant d'apprécier la progression (évaluation formative)

- Evaluation à chaud de la satisfaction des stagiaires
- Evaluation à froid, réalisée dans un délai maximal de 6 mois après la formation, auprès du stagiaire et auprès de l'employeur

✓ Participe au processus d'amélioration continue de nos formations
✓ Remise d'une attestation de formation

Modalités d'accueil des personnes en situation de handicap

En tant qu'organisme engagé dans le domaine de l'intervention sociale, nous apportons une attention particulière à l'accueil et à l'accès des personnes en situation de handicap.

Accessibilité des locaux et accessibilité pédagogique

Si vous êtes en situation de handicap, vous voudrez bien en amont de votre inscription contacter directement notre référent handicap afin d'étudier plus précisément votre demande et nos possibilités d'accompagnement en écrivant à l'adresse mail suivante : clementine.nebouy@adac.asso.fr
Par ailleurs, nous veillons à ce que les locaux où sont dispensées nos actions de formation soient accessibles aux personnes à mobilité réduite.

Modalités et délai d'inscription

Le bulletin de préinscription (téléchargeable depuis l'onglet ci-dessous) est à renvoyer au plus tard un mois avant le début de la formation à l'adresse mail : formation@adac.asso.fr.
L'inscription ne sera effective qu'à réception d'une confirmation de notre part, après validation de votre demande. L'ADAC se réserve le droit de proposer la formation en distanciel ou sur une seconde date en cas d'un nombre insuffisant d'inscriptions. Si le nombre de préinscrits dépasse la capacité d'accueil, une seconde date sera proposée aux dernières personnes préinscrites.

DATES	30 novembre 2027	AVIS DES PARTICIPANTS SUR 2025	
Tarif	Tarif 2026 : 360 € / participant Tarif 2027 : 396 € / participant	Pédagogie utilisée	100 % se déclarent très satisfaits
Public concerné	Intervenants sociaux	Satisfaction des attentes	100 % se disent satisfaits de leurs attentes
Prérequis	Aucun	Changement dans la pratique professionnelle	100 % pensent que cette formation va changer leurs habitudes de travail
Informations complémentaires  Amiens Marseille	1 journée de 7h Présentiel à : Amiens et Marseille *Cette formation peut être réalisée en présentiel dans votre établissement. Contactez-nous pour obtenir un devis*		

Fiche de préinscription Conditions Générales de Vente