

## Formation

### Faire face aux situations relationnelles difficiles dans l'accueil et l'accompagnement des jeunes

#### Objectifs de la formation :

- Connaître les publics jeunes afin de cerner leurs besoins spécifiques,
- Faire le point sur le rôle de l'accueil, des enjeux relationnels qui en découlent en termes de posture à adopter,
- Se positionner comme un facilitateur et construire une relation de confiance
- S'interroger sur la communication non-verbale et développer une posture d'écoute active,
- Développer des savoir-faire relationnels nouveaux en adoptant une attitude constructive en toute situation, même sensible,
- Pouvoir gérer / prévenir des situations potentiellement conflictuelles et/ou tendues.
- Prendre du recul sur la mise en place des méthodes évoquées lors des 2 premières journées de formation
- Envisager des pistes stratégiques complémentaires pour faciliter la relation d'aide

#### Compétences visées :

- Rendre compte d'une situation difficile en donnant des informations sur les relations.
- Anticiper ses interventions en utilisant la connaissance du public concerné et des spécificités de l'accompagnement.
- Prendre de l'information, tout au long des temps d'échanges, selon les différents canaux, pour garantir une relation de qualité.
- Construire des stratégies relationnelles, pour gagner en confort dans son contexte professionnel et prévenir de situations conflictuelles et sensibles.
- Estimer la portée de ses interventions systémiques et stratégiques pour gagner en efficacité dans l'accompagnement en situation difficile.

**Nature de l'action de formation :** action d'adaptation et de développement des compétences des salariés

**Cible :** Les conseillers, accompagnateurs logement de CLLAJ et Services Logement Jeunes, Tout acteur travaillant auprès des jeunes : travailleurs sociaux, conseillers, référents logement, animateurs, salariés et bénévoles, agents de collectivités locales etc.

**Prérequis :** néant

#### Modalités :

**Durée :** 21 heures, soit 2 journées consécutives de 7 heures en présentiel, puis 1 journée de 7h à distance se déroulant 1 à 3 mois après les premières journées.

**Lieux :** Pour les 2 premières journées : Paris, Lyon ou autre – à définir pour un groupe constitué (intra)

#### Formateur

**Elantiel** est un organisme de formation qui a la particularité d'avoir deux champs d'intervention complémentaires dans le cadre de la relation d'aide :

- Il propose d'une part ses compétences dans le cadre d'action d'accompagnement au projet et/ou à l'emploi et/ou social pour des personnes jeunes ou moins jeunes ;
- Il propose également des actions de formations pour les professionnels de la relation d'aide sur des thèmes comme l'analyse des pratiques, la gestion des conflits et de l'agressivité, la communication etc.

Les intervenants proposés par Elantiel interviennent depuis plusieurs années sur la thématique traitée. Ils interviennent également dans le cadre d'accompagnements socio professionnels. Ils sont formés à l'approche interactionnelle de Palo Alto favorisant une vision globale et non normative et permettant des interventions pragmatiques.

## Formation

### Faire face aux situations difficiles dans l'accueil et l'accompagnement des jeunes

#### Programme

#### JOUR 1 : Comprendre ce qui se joue lors des accueils et des accompagnements

##### L'accueil : une combinatoire

- Une affaire de contexte : la place de l'accueil dans la structure
- L'accompagnement commence à l'accueil
- L'accueil ne se résume pas un acte isolé, il fait partie d'un processus plus large
- La relation tripolaire : conseiller chargé de l'accueil/jeunes/collègues

##### Les processus relationnels en jeu dans l'accueil et l'accompagnement notamment dans le cadre de relations difficiles

- Les différentes situations relationnelles rencontrées et les mécanismes en jeu dans les relations potentiellement tendues
- La prise d'information verbale et non verbale pour éviter des dysfonctionnements relationnels (incompréhension, tensions...)
- Les émotions en jeu

##### Perspective interactionnelle/ porter un regard différent

- Le composant interprétatif dans la relation, laisser ses croyances et représentations de côté
- Le principe de récepteur actif
- Comment ne pas se laisser "polluer" par des expériences ou des informations antérieures ; avoir un regard neuf
- Les principaux axiomes de la communication en référence à la théorie de la communication de l'école de Palo Alto

#### JOUR 2 : Bonifier ses ressources afin d'interagir avec recul dans les situations potentiellement difficiles à l'accueil et durant l'accompagnement

##### Confiance et postures

- L'assertivité : une posture sécurisante pour soi et pour l'autre
- Se positionner entre statut et identité : prendre du recul par rapport aux situations rencontrées
- La place du conseiller dans le parcours du jeune
- La posture du conseiller : un facilitateur...
- L'intervention du conseiller : interface entre la logique institutionnelle et la logique individuelle

##### Éléments stratégiques d'accompagnement

- Intervenir dans des relations complémentaires et/ou symétriques
- Les 3 types d'informations : faits/opinions/ressentis
- Le langage verbal et non verbal
- Les mots comme vecteur d'une relation de qualité
- Le questionnement systémique (global) basé sur les relations, les rapports à (environnement, projet, entourage...) et sur ce que le jeune fait ou souhaite faire et comment
- La dimension pédagogique de l'accompagnement
- Définir un objectif minimal et le suivre : l'approche des petits pas

- La zone proximale de développement
- La connivence d'équipe

### JOUR 3

#### Approfondissement de la thématique "Faire face aux situations tendues"

- Les facteurs qui génèrent l'agressivité
- Les différentes étapes d'une situation de crise
- Les stratégies comportementales à mettre en place pour désamorcer

#### Approfondissement de la notion de "posture aidante"

- Approfondissement de la notion de relations complémentaires / symétriques à partir des situations exposées par les stagiaires
- Retour d'expérience sur les stratégies mises en œuvre et prise de recul

#### Supports pédagogiques :

Distribution d'un support écrit reprenant le contenu de la formation ainsi qu'une bibliographie et autres documents indispensables au bon déroulé de l'action de formation.

#### Démarche pédagogique :

La séance de formation s'articule sur une dynamique individuelle et collective, visant à permettre une interactivité dans l'acquisition et/ou le perfectionnement des connaissances dans le domaine de la relation aux jeunes accueillis et accompagnés, en particulier lorsqu'une situation difficile se présente.

Dans cette perspective, la démarche pédagogique fait largement appel à des situations professionnelles vécues par les participants dans le cadre de leurs activités et comprendra des temps d'échange entre eux, lors desquels le formateur apportera également son analyse.

Les apports de connaissances seront réalisés sur la communication, la relation interpersonnelle, et l'approche systémique.

La formation est également pratique : il s'agit d'outiller les participants pour leur permettre d'améliorer leur pratique quotidienne au contact des jeunes avec des conseils, des procédures et méthodes.

#### Evaluation

Un questionnaire d'entrée en formation est envoyé aux stagiaires afin de connaître leurs attentes en rapport avec leurs pratiques et leur niveau de maîtrise des sujets abordés sur la base d'une autoévaluation de leurs connaissances. Le formateur adapte le rythme et le contenu du programme en fonction de la synthèse des réponses obtenues.

Des temps d'échange tout au long de la formation permettent de s'assurer du niveau d'engagement des stagiaires dans la formation et des éventuels ajustements à opérer.

Un questionnaire d'évaluation sera soumis aux participants à la fin de la session de formation, mais les participants seront également invités à faire un bilan oral « à chaud » avec le formateur. Celui-ci se nourrira des retours réalisés afin d'améliorer les prochaines sessions.

Dans les 2 à 6 mois qui suivront la formation, un questionnaire de satisfaction « à froid » sera envoyé aux stagiaires, mais également aux employeurs.

**Modalités d'accès aux personnes handicapées à la formation :**

Nous vous invitons à vous rapprocher de FORMA-CLLAJ afin d'étudier les modalités d'adaptation de la formation [formaclaj@unclaj.org](mailto:formaclaj@unclaj.org)

**Référent pédagogique :**

Elsa FILIZETTI, chargée d'animation du réseau UNCLLAJ et responsable FORMA-CLLAJ  
[formaclaj@unclaj.org](mailto:formaclaj@unclaj.org) 04.37.43.45.13 – 07.71.25.93.37

Mise à jour aout 2023