

## CONTEXTE

Au cœur de leur projet, les SIAE proposent un accompagnement social et professionnel adapté aux besoins des salariés en parcours d'insertion. Dans une logique d'autonomie, les professionnels doivent soutenir chaque salarié vers une mise en mouvement active, réaliste et volontaire. Face à un public hétérogène et de plus en plus fragilisé (notamment par la crise sanitaire), il est parfois difficile d'être concret, non directif, précis... sans se laisser envahir ou déborder ! Cette formation permet de s'enrichir de nouvelles techniques, approches et pratiques, de prendre du recul pour développer sa capacité d'écoute et de « compréhension empathique » en vue d'une insertion socio-professionnelle.

## OBJECTIFS

### Objectif professionnel

Développer une posture et communication adaptées au salarié.

### Objectifs opérationnels et évaluables

A l'issue de la formation, les stagiaires seront capables de ...

- Connaître et utiliser des outils de l'analyse transactionnelle
- Utiliser l'écoute empathique et des méthodes de questionnement pour faciliter la communication et l'interaction
- Repérer et gérer leurs émotions et celles de leurs interlocuteurs et utiliser un langage adapté
- Conduire des entretiens d'écoute en respectant un cadre adapté à des objectifs préalablement déterminés
- Définir la limite de leur interlocuteur et développer leur posture d'écoute pour garder une juste distance dans la relation d'aide



**Public** : Professionnels de la relation et l'entretien d'aide : Accompagnateur(trice)s Socio-professionnels, Encadrant(e)s Techniques d'Insertion.



**Pré-requis** : Aucun



#### Indicateurs de résultats :

Au 1<sup>er</sup> janvier 2024, 47 stagiaires formés depuis 2021. En 2023, les stagiaires ont attribué à cette action de formation, une note de satisfaction globale moyenne de 8,9/10 (sur 14 répondants) !

		
<b>Durée</b>	<b>Dates, lieux et inscription</b>	<b>Nombre de stagiaires</b>
3 jours soit 21 heures	Voir calendrier	12 maximum



## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Formation inter-entreprise collective en présentiel dans une salle adaptée à la formation et équipée d'un vidéo-projecteur et d'un tableau blanc ou paper-board.

Cette formation peut aussi être organisée en intra-entreprise : contactez [formation@inae-nouvelleaquitaine.org](mailto:formation@inae-nouvelleaquitaine.org)

- Questionnaire préalable à la formation
- Méthodes participatives et actives privilégiant l'échange et la prise de recul sur ses pratiques
- Alternance d'apports théoriques et d'applications pratiques en lien avec l'expérience et l'environnement des stagiaires
- Ressources documentaires mises à la disposition des stagiaires pendant et après la mise en œuvre de l'action de formation



## MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Evaluation de fin de formation en lien avec les objectifs opérationnels
- Evaluations formatives tout au long de la formation
- Questionnaire de satisfaction en fin de formation

**Sanction : Remise d'un certificat de réalisation**



**Intervenant** : Guy MELCHIOR, Formateur Communication et gestion des conflits – Educateur, préparateur mental, Intervenant en analyse de la pratique professionnelle, 10 années d'expérience de la formation auprès de publics de proximité, de terrain. Très bonne connaissance du



### Coûts pédagogiques :

- Tarif adhérent : 710 € nets de taxe par stagiaire
- Tarif non-adhérent : 890 € nets de taxe par stagiaire



**Organisme de formation** : INAÉ - N° 75 33 10 594 33  
**N° SIRET** : 823 810 106 00018

## CONTENU



### Jour 1

Accueil et recueil des attentes des stagiaires

Principes de fonctionnement et règle de transparence dans les échanges

Définition de la relation et l'entretien d'aide

La cible de l'aisance : auto-évaluation des compétences

Les besoins dans la relation

Quelques outils de l'analyse transactionnelle :

- Les besoins psychologiques
- Influence et enjeux dans la relation d'aide
- Les positions de vie
- Les différents positionnements professionnels (égalité / infériorité / supériorité et leur remédiation)

### Jour 2

Quelques outils de l'analyse Transactionnelle :

- La structure et le fonctionnement de la personnalité
- Adapter son langage et ses attitudes face à son interlocuteur
- L'origine des dysfonctionnements relationnels (Etats du moi, Transactions...)

L'écoute active

Le corps dans la communication

### Jour 3

Les émotions et sentiments

La gestion des émotions

Le stress et ses conséquences

Les manipulations émotionnelles

Le conflit (étapes, jeux psychologiques Karpman, différences entre manipulations conscientes et inconscientes)

SA posture : Outils d'une juste distance (assertivité, affirmation de soi, ne pas entrer ou sortir des jeux psychologiques)