

## Empathie et exigence : tenir la ligne de crête dans son art de communiquer...

Aude GIULIANI, formatrice consultante dans les champs de la gouvernance partagée, de la coopération et de la communication

**25 et 26 février 2021**

Dans la pratique, nous rencontrons parfois des difficultés à entendre, à nous entendre, à prendre en compte chacun.e des personnes avec qui nous travaillons sans pour autant aller sur des sentiments d'inéquité, d'arrangements arbitraires ou de conflictualité. L'enjeu est alors de rester accueillant, campé sur notre commune humanité tout en étant juste, tout en posant aussi des règles et des limites claires. La compréhension bienveillante n'est pas incompatible avec une véritable exigence. Il est possible de chercher les lignes de crête qui permettent de se tenir entre les deux et de cela dépend aussi la qualité de l'accompagnement et des relations. Il s'agit alors de parvenir à faire notre propre mise au point, renforcer nos habiletés et consolider ce qui nous sert de boussole.

### Méthode d'animation

Chaque journée alterne des séquences de travail réflexif en groupe articulées avec des temps d'exposés : apports théoriques ou techniques par la formatrice, des ateliers pratiques sur soi et sur les autres participants et séances d'analyses de situations cliniques.

### Public

15 professionnel.le.s issu.e.s du champ éducatif, social, sanitaire et médico-social.

### Objectifs

- Faire preuve de discernement sur une situation complexe
- Identifier et mettre en œuvre des techniques pour prévenir le surgissement de situations à fort degré de conflictualité
- Favoriser l'instauration de relations bienveillantes et d'un positionnement juste et clair
- Remotiver la relation en suspendant le mouvement et transformer l'obstacle en tremplin

### Compétences visées

- S'approprier attitudes et postures pour répondre de façon écologique pour soi-même et l'autre dans des épisodes de tensions et d'agressivité
- Développer une écoute empathique en situation d'accueil, d'entretien individuel et d'animation de temps collectifs
- Identifier ses propres émotions et mobiliser ses ressources dans ces situations dites complexes
- Se positionner et formuler des limites et demandes entendables par l'autre

**Il n'y a pas de pré requis pour participer à cette formation**

## Programme

---

### Jour 1

- Accueil participants, présentation, relevé des besoins et partage de pratiques, distribution du déroulé
- Qualifier et caractériser les situations qui se présentent en fonction de leur degré de conflictualité [ fatigue, surmenage, agressivité, émotions, stress et violences]
- Mettre en place des attitudes et postures pour faire face aux formes agressives et tensions
- Se centrer sur les faits pour en produire un descriptif de façon ajustée et claire afin de se positionner de façon adaptée
- Proposition d'outils utilisés en médiation

### Jour 2

- Proposition d'une grille d'analyse des situations conflictuelles
- Aspects théoriques notamment en lien avec les apports de Marshall Rosenberg
- Identification des types d'empathie et développement de son écoute empathique (théorie et mises en pratique)
- Ce qu'est la bienveillance (croyances, représentations et conditions de sa mise en œuvre)
- La mesure, l'impact et l'utilisation à bon escient avec des outils adhoc de ses propres émotions
- Clarifier ses besoins et ceux de l'autre pour formuler de vraies demandes (en distinguant demande et exigence)
- Bilan de formation et appréciations

## Modalités d'évaluations

---

L'ensemble des exercices, mises en situation doivent pouvoir être expérimentés par chacun.e au cours de la session. La formatrice s'assurera de l'appropriation des contenus par l'intermédiaire de mises en situation et d'une grille d'observation, remplie au fur et à mesure de la progression dans la session.

Une attestation de formation sera délivrée à l'issue de la session.

## Points forts

---

Du pragmatisme et des éléments théoriques pour prendre du recul sans renoncer aux pratiques, des temps de chantier pour s'approprier des outils et les contenus en lien avec son terrain. Un petit groupe pour faciliter l'intégration de toutes les dimensions dans la réflexion de chacun.