

# Entretien en travail social : accompagner au rythme de l'utilisateur

L'entretien constitue le cœur de métier des professionnels du travail social qui peuvent être confrontés à des situations multiples et parfois complexes, selon le public rencontré et les problématiques soulevées. Cette formation propose d'explorer ce qui se joue dans la relation avec les personnes pour pouvoir ajuster son positionnement pendant l'entretien. Il s'agira aussi de s'enrichir d'outils pour préparer et conduire des entretiens permettant un accompagnement tenant compte des ressources des personnes et de leur temporalité.

## OBJECTIFS

- ✓ Connaître les enjeux liés aux différents types d'entretien
- ✓ Utiliser des outils facilitant la conduite d'entretien
- ✓ Favoriser le développement du pouvoir d'agir en s'appuyant sur les ressources de la personne

## CONTENU

### JOUR 1 | matin | 3h30

- La relation de confiance et les 7 besoins relationnels
- Les 3 temps dans l'entretien
- La question de la demande d'aide : explicite, implicite, non-demande, aide contrainte

### JOUR 1 | après-midi | 3h30

- La place centrale de l'écoute active
- Les outils professionnels pour mener un entretien
- La recherche d'adhésion et la contractualisation
- Les limites et la clôture de l'entretien

### JOUR 2 | matin | 3h30

- Les 3 attitudes facilitatrices en entretien
- Le langage non verbal en entretien
- La place des émotions et des affects dans la relation d'aide
- Le développement du pouvoir d'agir : accompagner en s'appuyant sur les ressources des personnes

### JOUR 2 | après-midi | 3h30

- Les situations complexes en entretien : le silence, l'agressivité
- Le cadre en entretien : une posture professionnelle à la fois contenante et protectrice
- L'éthique de l'accompagnement social



#### Formateur

Stéphanie Aziza



#### Durée

2 jours (14 heures)



#### Public

Professionnels assurant une fonction de travailleur social  
12 stagiaires maximum



#### Prérequis

Aucun



INTRA ou INTER-établissements



#### Prix

INTRA : 1 350 €/jour pour le groupe  
INTER : 300 €/jour/personne

#### Modalités techniques et pédagogiques

- Modalités de mise en œuvre : présentiel
- Éléments matériels et techniques : bibliographie, article, extraits de vidéos
- Modalités pédagogiques en lien avec les objectifs : études de cas, exercices en sous-groupe, analyse de situations professionnelles amenées par les stagiaires, jeux de rôle, lecture d'articles

#### Suivi et évaluation des acquis

- Recueil des attentes du commanditaire et des stagiaires
- Suivi de l'exécution de l'action : émargement par demi-journée
- Évaluation des acquis à l'entrée : pas de procédure de positionnement
- Évaluation des acquis en continu : participation aux échanges avec le groupe, apport de situations professionnelles en vue d'une analyse collective
- Évaluation des acquis en fin de formation donnant lieu à la délivrance d'une attestation de fin de formation : questionnaire