AXE 3

Pratiques professionnelles

Accompagner,protéger,décider, orienterou managerimplique toujours unerelation professionnelle.

Cet axe propose de travailler sur les postures, les pratiques et les dynamiques collectives afin de permettre aux professionnels de prendre du recul sur leurs interventions et d'ajuster leurs réponses aux situations rencontrées.

DANS CET AXE

11	Accompagner sans faire violence : posture professionnelle et organisation	17
12	Faire face aux situations complexes dans l'accompagnement	18
13	Coopérer face aux situations de vulnérabilité	19
14	Communiquer, prévenir et gérer les tensions et les conflits	20
15	Accueillir, écouter et orienter : les fondamentaux de la relation professionnelle	21

Accompagner sans faire violence : posture professionnelle et organisation

DURÉE	MODALITÉS	PRÉREQUIS	ACCESSIBILITÉ	TARIF
2 jours(14 h)	Présentiel ou distanciel	Aucun	Formation accessibleauxpersonnesensituationde handicap	Sur devis

PUBLIC Professionnels intervenant dans les secteurs social, médico-social, sanitaire, éducatif ou associatif

Objectifs pédagogiques

- Comprendre les mécanismes pouvant conduire à des pratiques vécues comme violentes ou maltraitantes
- Interroger sa posture professionnelle et son positionnement dans la relation d'accompagnement
- Identifier les effets de l'organisation, des contraintes et des pratiques institutionnelles sur la qualité de l'accompagnement
- Développer des repères pour ajuster sa pratique au quotidien
- Prévenir les situations de maltraitance ordinaire ou institutionnelle

Contenu de la formation

- Violence, maltraitance,négligence et bientraitance : définitions et repères
- La relation d'aide : pouvoir, dépendance, asymétrie et consentement
- Posture professionnelle et respect de l'autodétermination

- L'impact des organisations et des contraintes institutionnelles sur les pratiques
- Repérer les situations à risque et savoir les mettre au travail en équipe

Méthodes pédagogiques

- Apports théoriques
- Analyse de situations professionnelles
- Échanges de pratiques
- Exercices réflexifs et mises en situation

Validation et évaluation

- Attestation de formation
- Évaluation des acquis en début et en fin de formation
- Évaluation de la satisfaction des participant·es

Faire face aux situations complexes dans l’accompagnement

DURÉE	MODALITÉS	PRÉREQUIS	ACCESSIBILITÉ	TARIF
2 jours(14 h)	Présentiel ou distanciel	Aucun	Formation accessibleauxpersonnesensituationde handicap	Sur devis

PUBLIC Professionnels intervenant dans les secteurs social, médico-social, sanitaire, éducatif ou associatif

Objectifs pédagogiques

- Comprendre ce quicaractérise une situation complexe
- Prendre du recul face aux situations qui mettent en difficulté les professionnels
- Analyser une situation dans sa globalité sans réduire la personne à sa problématique
- Identifier les ressources et les leviers d’action
- Construire des réponses adaptées et partagées en équipe

Contenu de la formation

- Vulnérabilité, cumuldes difficultés et facteurs de risque
- Comprendre les interactions entre problématiques individuelles, familiales, sociales et institutionnelles
- Faire face à l’urgence sans perdre la dimension d’accompagnement
- Repérer ce qui relève de son rôle et ce qui nécessite le relais d’autres professionnels

- Hiérarchiser les priorités et prendre des décisions dans l’incertitude
- Prévenir l’épuisement professionnel face aux situations répétitives ou éprouvantes
- Mobiliser le collectif et les partenaires
- Élaborer des stratégies d’intervention réalistes et évolutives

Méthodes pédagogiques

- Études de cas
- Analyse de situations apportées par les participants
- Apports théoriques
- Travaux collectifs
- Outils d’aide à la décision

Validation et évaluation

- Attestation de formation
- Évaluation des acquis en début et en fin de formation
- Évaluation de la satisfaction des participant·es

À l’issue de la formation, les participants seront capables d’analyser une situation complexe, de distinguer les différents niveaux de problématique, de prioriser les actions et de mobiliser les ressources adaptées.

Coopérer face aux situations de vulnérabilité

DURÉE	MODALITÉS	PRÉREQUIS	ACCESSIBILITÉ	TARIF
2 jours(14 h)	Présentiel ou distanciel	Aucun	Formation accessibleauxpersonnes en situation de handicap	Sur devis

PUBLIC Professionnels intervenant dans les secteurs social, médico-social, sanitaire, éducatif ou associatif

Objectifs pédagogiques

- Comprendre les enjeux de la coopération autour des personnes en situation de vulnérabilité
- Identifier les complémentarités entre professionnels et partenaires
- Améliorer la circulation des informations utiles
- Clarifier les rôles, responsabilités et limites de chacun
- Construire une intervention cohérente et sécurisante pour la personne accompagnée

Contenu de la formation

- Les enjeuxdu travail en réseau et de l'interdisciplinarité
- Complémentarité des regards et des compétences
- Qui fait quoi ? Clarifier les rôles et responsabilités
- Partage d'informations : utilité, pertinence, confidentialité et secret professionnel

- Les risques de rupture dans les parcours
- Coopérer sans se substituer à l'autre professionnel
- Construire une culture commune autour de la situation
- Le désaccord professionnel comme ressource pour penser l'accompagnement

Méthodes pédagogiques

- Apports théoriques
- Études de situations
- Cartographie des acteurs
- Exercices de coopération
- Analyse de pratiques

Validation et évaluation

- Attestation de formation
- Évaluation des acquis en début et en fin de formation
- Évaluation de la satisfaction des participant·es

À l'issue de la formation, les participants seront capables de mieux identifier leur rôle dans une dynamique partenariale, de partager les informations pertinentes et de contribuer à une réponse collective cohérente.

Communiquer, prévenir et gérer les tensions et les conflits

DURÉE	MODALITÉS	PRÉREQUIS	ACCESSIBILITÉ	TARIF
2 jours(14 h)	Présentiel oudistanciel	Aucun	Formationaccessibleauxpersonnesensituationde handicap	Sur devis

PUBLIC Tout professionnel amené à travailler en équipe ou en réseau

Objectifs pédagogiques

- Comprendre les mécanismes d'une communication professionnelle efficace
- Favoriser une communication claire, respectueuse et constructive, et prévenir les malentendus et les non-dits
- Développer une culture du feedback et du dialogue au sein de l'équipe
- Repérer les premiers signes de dégradation d'une relation et distinguer désaccord, tension et conflit
- Développer des stratégies de prévention et de régulation, et savoir intervenir sans aggraver la situation
- Préserver la relation professionnelle tout en posant un cadre

Contenu de la formation

Communiquerenéquipe

- Les fondamentaux de la communication interpersonnelle
- Écouter, reformuler, questionner et transmettre
- Faits, interprétations, ressentis et jugements : apprendre à les différencier
- La communication verbale et non verbale
- Les effets des non-dits, des suppositions et des communications indirectes
- Donner et recevoir un feedback

Repérer etprévenir les tensions

- Désaccord, tension, conflit : quelles différences ?
- Les sources de tensions : facteurs individuels, relationnels et organisationnels
- Repérer les signes précurseurs
- Les mécanismes d'escalade du conflit
- Les émotions et leur place dans les situations conflictuelles

Réguler etagir

- Exprimer un désaccord sans dégrader la relation
- Savoir poser ses limites et rappeler le cadre
- Communication assertive
- Faire face à l'agressivité
- Conduire un échange de régulation
- Quand et comment faire appel à un tiers ?
- Transformer le conflit en opportunité de clarification et d'évolution collective
- Réunions d'équipe : favoriser l'expression, la décision et le suivi

Méthodes pédagogiques

- Exercices pratiques et exercices de communication
- Mises en situation, jeux de rôle
- Apports théoriques
- Analyse de situations professionnelles et de situations vécues

Validation et évaluation

- Attestation de formation
- Évaluation des acquis en début et en fin de formation
- Évaluation de la satisfaction des participant·es

À l'issue de la formation, les participants seront capables d'adapter leur communication, d'exprimer un désaccord de façon constructive, de repérer les situations de tension, de désamorcer certaines situations conflictuelles et de mobiliser les ressources adaptées lorsque la régulation dépasse leur rôle.

Accueillir, écouter et orienter : les fondamentaux de la relation professionnelle

DURÉE	MODALITÉS	PRÉREQUIS	ACCESSIBILITÉ	TARIF
[À compléter]	*[À compléter]*	Aucun	Formation accessible aux personnes en situation de handicap	Sur devis

PUBLIC *[À compléter]*

Objectifs pédagogiques

- Acquérir les fondamentaux d'un accueil professionnel de qualité
- Développer une écoute active et respectueuse
- Identifier les besoins et les demandes de la personne
- Savoir instaurer un cadre sécurisant dès le premier contact
- Orienter vers le bon interlocuteur ou dispositif sans créer de rupture dans le parcours

Contenu de la formation

- L'accueil commepremièreétape de la relation professionnelle
- Les enjeux du premier contact
- Écoute active, reformulation et questionnement
- Accueillir sans juger, interpréter ou faire à la place
- Distinguer demande, besoin et attente
- Repérer les situations nécessitant une vigilance particulière

- Posture professionnelle : empathie, disponibilité et juste distance
- Poser un cadre clair et sécurisant
- Informer et orienter de manière compréhensible
- Identifier les limites de son rôle et savoir passer le relais
- Assurer la continuité de la relation lors d'une orientation

Méthodes pédagogiques

- Apports théoriques
- Exercices d'écoute
- Mises en situation
- Jeux de rôle
- Analyse de situations professionnelles

Validation et évaluation

- Attestation de formation
- Évaluation des acquis en début et en fin de formation
- Évaluation de la satisfaction des participant·es

À l'issue de la formation, les participants seront capables d'accueillir une personne de manière adaptée, de recueillir sa demande, d'identifier ses besoins, de poser un cadre professionnel et de l'orienter vers les ressources appropriées.