

DE L'ART DU JUSTE DÉCODAGE DE LA DEMANDE

« Demander des oranges aux pommiers est une maladie commune. »
G. FLAUBERT

Présentation

Le temps de la demande

Le temps de la demande est avant tout un temps d'accueil de la personne dans sa demande. Vient ensuite l'analyse de la demande, étape essentielle pour le professionnel. Qu'est-ce que la personne est occupée à exprimer au moment où elle demande ?

Sans ce décodage initial et la mise en perspective avec le contexte et les besoins sous-jacents, le professionnel peut s'engouffrer dans des recherches vaines de solution et y perdre beaucoup de temps, d'énergie et de motivation. Et au final, recueillir le mécontentement de l'utilisateur.

Par ailleurs, la formation replace la demande dans le contexte des relations d'aide. Nous verrons comment passer d'une démarche réactive d'attente de la demande à une démarche proactive, dans le travail psychosocial.

Il s'agit ici de remettre la demande parmi d'autres points d'ancrage (les besoins, la contrainte, l'envie, le rêve, l'idéal, l'incapacité à demander...).

Nous parcourons ensuite les différentes positions de l'utilisateur par rapport à la demande (de la demande insistante à la non demande).

Le temps de la réponse

Comment sortir d'une vision « solutionniste » et prendre le temps d'une réponse étape par étape, qui ménage des périodes de changement et des périodes de stabilisation.

Objectifs

- Délimiter les conditions d'une posture d'écoute active et bienveillante ;
- Définir de quoi est faite une demande, en quoi elle est en rapport avec les besoins et les objectifs. Combiner une analyse littérale de la demande et l'aspect contextuel, à partir de la systémique et du phénomène de communication ;
- Analyser ce qui détermine la manière dont l'utilisateur va énoncer sa demande. Les notions de carte et de territoire, d'environnement, d'émotion, de langage corporel... ;

- Parcourir différentes manières d'être en lien afin de développer des habiletés relationnelles et permettre de travailler avec un public, qu'il soit très ou pas demandeur ;
- Formuler un plan de changement, de développement, qui colle au plus près des réalités concrètes et des ressources de l'utilisateur et de celles de l'intervenant ;
- Envisager dans quelle mesure articuler les temps de changement et de stabilisation ;
- Considérer quelles adaptations faire à la méthode dans un contexte où une personne est sans demande, sans exigence ou demande pour une autre personne.

Méthode

La formation se déroule dans le cadre de la pédagogie active et participative. La perspective est celle d'un échange de réflexions, de connaissances et de pratiques à partir des modèles abordés lors des séances de travail. Les modèles sont expérimentés via des échanges et exercices (ateliers) autour des situations concrètes et pratiques auxquelles sont confrontés les professionnels.

Public

Le cycle de formation s'adresse à toute personne qui, par son activité professionnelle, est en contact avec l'analyse de la demande d'utilisateurs.

Groupe limité à 14 personnes.

Formatrice

Nathalie BOSMANS, Consultante en management et dans le secteur santé mentale, Formatrice

Horaire

Les mercredis de 9h à 12h et de 13h à 16h

25 novembre 2020 – 2 décembre 2020 – 9 décembre 2020 &

16 décembre 2020

Lieu

Asbl C.E.D.S. – Espace Charlemagne

Place de la République Française, 1 à 4000 LIEGE

Participation : 300€