



Communication et accompagnement

1. Objectifs et contenus des cours

Ce cours en ligne s'adresse aux civilistes qui accomplissent leur affectation dans le secteur du social, de la santé ou de l'éducation ou dans le domaine de la migration et de l'intégration. Y sont actives des institutions telles que des homes, des centres de long séjour, des écoles, des foyers pour enfants et adolescents, des cliniques psychiatriques ou des crèches.

Le cours se concentre sur des situations de communication qui peuvent se présenter dans de telles institutions. Les participants acquièrent des connaissances fondamentales sur la prise en charge et l'accompagnement, notamment en matière de communication. Le cours ne suit pas un concept psychologique rigide, mais intègre des modèles qui ont fait leurs preuves et peuvent être mis en pratique dans les différents contextes d'intervention.

Structure du cours

1er jour : Valeurs et visions de l'être humain

Les participants apprennent à se connaître mutuellement en tant qu'individus au sein du groupe en ligne et conviennent d'objectifs d'apprentissage communs. Ils se penchent sur différentes visions de l'être humain et examinent comment ces dernières sont marquées par des valeurs individuelles. Cela les amène à réfléchir à des questions éthiques et aux attitudes permettant une collaboration constructive.

2e jour : Bases de la communication

Sur la base des apprentissages du premier jour, les participants identifient comment les valeurs et les positions fondamentales influencent la communication. Ils se familiarisent avec les différents niveaux de la communication (communication non verbale, paraverbale et verbale) et expérimentent des techniques de communication constructive. Des exemples pratiques les aident à mieux comprendre ces concepts et à les mettre en œuvre.

3e jour : Connaissance de soi et de l'équipe

Les civilistes réfléchissent à leur personnalité et à leurs ressources et prennent conscience de l'importance de ces éléments pour le rôle qu'ils ont à jouer au niveau professionnel. Ils constatent à quel point des personnalités différentes contribuent à la dynamique d'une équipe. Ils comprennent à quel point le stress peut influencer sur leur personnalité et sur les personnes dont ils s'occupent.

4e jour : Gestion des conflits et désescalade

Les participants étudient des stratégies de résolution des conflits, de gestion des agressions et de prévention de la violence. Ils apprennent à connaître leurs limites et à développer des stratégies pour agir de manière professionnelle dans des situations difficiles.

5e jour : Pratique et fin du cours

Sur la base d'exemples de cas, les civilistes mettent en pratique les compétences acquises. Ils approfondissent leurs connaissances sur les exigences en matière de sécurité, la protection des données, l'obligation de garder le secret, l'apparence et l'hygiène. Pour conclure, ils font le point sur leurs progrès personnels et sur le bénéfice qu'ils retirent du cours pour leur affectation.

Ce cours en ligne offre un environnement d'apprentissage interactif et proche de la réalité du terrain, qui permet aux civilistes de se préparer de manière optimale à leur activité dans des institutions sociales ou de soins.

1.1 Organisation de la journée

Matin :

Le cours en ligne « Communication et accompagnement » est riche et varié, afin de fournir aux civilistes une formation solide et proche de la réalité du terrain. Son objectif est de stimuler les capacités de communication de manière ciblée en mettant en lien des bases théoriques et des exercices pratiques.

Les méthodes comprennent :

- ☒ l'apprentissage de la théorie en groupe
- ☒ des travaux de groupes interactifs
- ☒ des expériences personnelles acquises lors d'exercices pratiques

Ce cours constitue une base précieuse pour la communication dans différents domaines d'affectation du service civil et aide les participants à développer leurs capacités sur le long terme.

Après-midi :

Le cours en ligne encourage l'apprentissage autogéré en consacrant la deuxième moitié de l'après-midi à un temps d'apprentissage individuel. L'enseignant ou l'enseignante donne des tâches claires, définit des conditions-cadres et soutient les participants pendant l'apprentissage individuel. C'est l'occasion pour les civilistes de :

- développer leur sens des responsabilités et leur autonomie
- renforcer la communication au sein du groupe et de trouver des solutions
- encourager la coopération
- endosser la responsabilité de leur apprentissage

Pendant les temps d'apprentissage individuel, les civilistes traitent des exemples de cas directement en lien avec leurs futures affectations. Ces exemples sont aussi étroitement liés aux sujets abordés pendant la journée de cours et permettent d'approfondir la théorie dans un contexte proche de la réalité.

2. Enseignants

Les enseignants ont une formation professionnelle dans le domaine de l'assistance, du social ou de la communication et sont qualifiés dans le domaine de la formation des adultes (certificat FSEA 1 au moins). Leur activité dans ces secteurs leur a permis d'acquérir des connaissances théoriques et empiriques. Ils connaissent des concepts, méthodes et outils de communication qu'ils savent transmettre avec une approche axée sur la pratique.

3. Informations complémentaires

Les cours sont dispensés en allemand, en français et en italien. Les dates figurent sur le site internet du service civil (www.zivi.admin.ch). – Vous recevrez le lien ad hoc par courriel dans la semaine précédant le début du cours. – L'enseignant ou l'enseignante vous donnera toutes les informations concernant le déroulement du cours le premier jour.

4. Obligations et conditions de participation

Les critères suivants doivent être remplis pour avoir accompli le cours avec succès :

- suivre le cours dans son intégralité (participation complète et active)
- se servir d'un ordinateur (portable ou non), (tablette ou les téléphones portables ne sont pas autorisés)
- laisser la caméra activée en continu, sans floutage
- ne pas utiliser d'avatar
- participer depuis une pièce calme permettant de se concentrer sur son travail et pas en déplacement (train, voiture, etc.)
- participer depuis la Suisse exclusivement

Programme

Jour	Horaire	Thèmes
Lundi	08 h 30 – 16 h 30	<p>Visions de l'être humain Valeurs / Attitude Questions fondamentales d'éthique relatives à l'accompagnement Individualité (diversité, compétences transculturelles) Différences culturelles dans le contexte de l'accompagnement Apprentissage individuel / Travaux sur des exemples de cas</p>
Mardi	08 h 30 – 16 h 30	<p>Bases de la communication Différents niveaux de la communication ; communication non verbale et paraverbale Techniques d'entretien : feedback et questions Communication dans la pratique Communication non violente Ressources en matière de communication Humour dans la communication Apprentissage individuel / Travaux sur des exemples de cas</p>
Mercredi	08 h 30 – 16 h 30	<p>Personnalité et relations Gestion professionnelle des relations Ressources et personnalités Travail d'équipe et rôle du civiliste dans l'équipe Stress / Maîtrise du stress Gestion du stress dans le travail quotidien d'accompagnement Apprentissage individuel / Travaux sur des exemples de cas</p>
Jeudi	08 h 30 – 16 h 30	<p>Conflits Autodétermination et aliénation Définition de la notion de conflit Agression et violence Exemple de conflit Expérience de la violence Formes de violence Gestion des agressions Stratégies de résolution des conflits Apprentissage individuel / Travaux sur des exemples de cas</p>
Vendredi	08 h 30 – 16 h 30	<p>Sécurité et responsabilité dans le cadre du service civil Protection des données et secret professionnel Image et hygiène Protection des données et secret professionnel Apprentissage individuel / Travaux sur des exemples de cas Évaluation de la semaine de cours</p>