



# Communication et accompagnement

## 1. Objectifs et contenus des cours

Ce cours est spécialement destiné aux civilistes qui accomplissent leur affectation dans le secteur social, de la santé ou de l'éducation ou dans le domaine de la migration et de l'intégration. Cela englobe diverses institutions telles que des homes, des centres de long séjour, des écoles, des foyers pour enfants et adolescents, des cliniques psychiatriques, des crèches, etc. Les contenus du cours sont spécifiquement axés sur les situations de communication rencontrées dans ce type d'établissements. Cela permet aux civilistes d'acquérir des connaissances de base pour la prise en charge et l'accompagnement de personnes, ce qui inclut les bases de la communication. Le cours n'est pas uniquement fondé sur un concept psychologique particulier, mais intègre différents modèles classiques et fréquemment utilisés dans la pratique que les civilistes rencontreront dans les lieux où ils interviendront.

### Jour 1

Les civilistes intègrent le groupe qui suivra le cours en tant qu'individus et conviennent du travail qu'ils mèneront ensemble. Au cours de la première journée de cours, ils mettent en lumière les différentes conceptions de l'être humain en théorie et dans le cadre de travaux de groupe et constatent la manière dont ces conceptions sont influencées par les valeurs sous-jacentes. Cela les amène à réfléchir sur des questions éthiques et des attitudes fondamentales qui permettent une interaction constructive.

### Jour 2

Sur la base de ce qu'ils ont appris le premier jour, les civilistes comprennent l'impact des valeurs et des attitudes fondamentales sur l'efficacité de la communication. Ils savent s'appuyer sur les différents niveaux de la communication (communication non verbale, paraverbale et verbale), mais aussi mettre en œuvre des techniques qui permettent une communication constructive. Ils identifient quelques possibilités de la communication en se plongeant dans des situations pratiques.

### Jour 3

Les civilistes prennent conscience du fait que connaître leur personnalité et leurs ressources est important pour leur vie privée, mais aussi pour leurs relations professionnelles. De plus, ils constatent à quel point des personnalités différentes peuvent être un atout pour composer une équipe. Ils comprennent que des facteurs comme le stress peuvent faire changer la personnalité, que ce soit à leur niveau, mais aussi en ce qui concerne les personnes prises en charge.

### Jour 4

Grâce aux connaissances générées sur les conflits (résolution), les agressions (gestion) et la violence (prévention et désescalade), les civilistes savent faire face à ce type de situations en étant capables de reconnaître leurs limites.

### Jour 5

Dans le cadre d'une réflexion ponctuée d'exemples pratiques, les civilistes mettent en pratique les compétences acquises et 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 constatent le bénéfice qu'ils retirent du cours à titre personnel et pour leur affectation.

## 2. Enseignants

Les enseignants disposent d'une formation spécialisée dans le domaine de l'accompagnement, 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 ont permis d'acquérir des connaissances théoriques et pratiques. Ils connaissent des concepts, méthodes et outils de communication qu'ils savent transmettre avec une approche axée sur la pratique.

## 3. Offres complémentaires

Les civilistes reçoivent le manuel «Communication et accompagnement» de la CRS Canton de Berne.



#### 4. Lieu et dates des cours

Les cours, dispensés en allemand, en français et en italien, ont lieu du lundi au vendredi au centre de formation CIVI au Lac Noir (FR). Les dates figurent sur le site internet du service civil ([www.zivi.admin.ch](http://www.zivi.admin.ch)).

- Le lundi matin et le vendredi après-midi, des bus spéciaux assurent la liaison directe entre le campus Lac Noir et la gare de Fribourg.
- Logement au centre de formation CIVI de Lac Noir. Les chambres seront assignées lors de l'enregistrement.
- L'enseignant ou l'enseignante vous donnera les informations concernant le déroulement du cours, ainsi que de plus amples informations sur le centre de formation le premier jour de cours.

#### 5. À prendre avec soi

- Veuillez apporter de quoi prendre des notes pendant les cours.
- Les installations sportives du centre de formation sont à disposition pendant le temps libre. Il convient donc de prévoir des vêtements de sport.
- À l'intérieur du bâtiment d'habitation, vous devrez porter des pantoufles.
- Le centre de formation se situe à 1045 m. d'altitude. Prévoyez des vêtements adéquats.

#### Programme

Jour	Temps	Thèmes
<b>Lundi</b>	Arrivée jusqu'à 11h30	Enregistrement
	12h00-13h00	Déjeuner
	13h00	Introduction CIVI
	13h30	Début du cours
	13h30-20h30	Conceptions de l'être humain Valeurs / attitude Questions éthiques fondamentales lors de l'accompagnement Individualité (diversité, compétences transculturelles) Différences culturelles dans les tensions entourant l'accompagnement
<b>Mardi</b>	08h00-12h00	Bases de la communication Différents niveaux de communication; communication non verbale, paraverbale Techniques d'entretien, feed-back, techniques d'interrogation
	13h00-17h00	Communication dans la pratique Communication non violente Ressources pour la communication Humour dans la communication
<b>Mercredi</b>	08h00-12h00	Personnalité et relation Etablissement de relations professionnelles Ressources et personnalités
	13h00-17h00	Travail en équipe et rôle des civilistes au sein de l'équipe Stress / surmonter le stress Gestion du stress au quotidien lors de l'accompagnement
<b>Jeudi</b>	08h00-12h00	Thématique du conflit Autodétermination et détermination par des tiers Définition du conflit Agression et violence Schémas du conflit
	13h00-17h00	Expérience de la violence Formes de violence Gestion des agressions Stratégies pour résoudre les conflits
<b>Vendredi</b>	08h00-14h00	Sécurité et responsabilité lors du service civil Protection des données et obligation de garder le secret Retour sur la semaine avec contrôle de connaissances – durabilité des contenus du cours
	14h00	Fin du cours
	à partir de 14h15	Départ du bus