

 Bien-être et santé mentale

Initiation à l'écoute active en situation de crise

**À distance 525 \$****20 avril 2027 | 9:00 à 16:00**

Inscriptions acceptées jusqu'au 6 avril 2027

Mise en contexte

Dans le contexte social complexe d'aujourd'hui, de nombreuses personnes interviennent, dans le cadre de leur travail, auprès de personnes en situation de crise ou de détresse psychologique. Certaines de ces personnes vivent des épisodes où leur sécurité – ou celle d'autrui – est en jeu, tandis que d'autres cherchent désespérément une écoute empathique pour exprimer leur souffrance. Les situations de crise, souvent intenses sur le plan émotionnel, ont des répercussions profondes tant sur les personnes concernées que sur les témoins de ces moments de détresse.

Cette formation propose d'explorer les savoir-être essentiels qui favorisent une résolution pacifique de telles situations, en misant sur l'authenticité, la bienveillance, l'intelligence émotionnelle et l'application subtile des techniques d'écoute active éprouvées par les spécialistes de la négociation. Une intervention efficace dans ces contextes repose sur la combinaison de ces compétences relationnelles, permettant d'accompagner la personne en crise avec humanité et discernement, même lorsque l'intensité émotionnelle atteint un point critique – comparable à une véritable déflagration émotionnelle.

Objectifs pédagogiques

Dans un contexte d'intervention en situation de crise, la capacité à écouter avec empathie, à communiquer avec clarté et à intervenir avec discernement est essentielle. Cette formation propose une initiation aux outils et attitudes qui favorisent l'apaisement, la sécurité et le lien de confiance, même dans des contextes de forte charge émotionnelle.

Elle vise à doter les personnes participantes de bases de l'écoute active et de l'intervention respectueuse afin qu'elles puissent accompagner une personne en détresse de manière humaine, structurée et efficace.

À la fin de la formation, les personnes participantes seront en mesure de :

- Reconnaître les signes de détresse psychologique et différencier les types de crises ;

- Adapter leur communication à la situation de crise ;
- Développer une posture empathique et sécurisante ;
- Comprendre les différentes étapes émotionnelles d'une crise ;
- Mettre en pratique les premières techniques d'écoute active ;
- Intervenir sans aggraver la situation et orienter vers une résolution pacifique.

Contenu

- Historique des approches d'intervention
- Fondements de la résolution de conflit
- Cadre théorique et influences contemporaines
- Définir l'intention d'intervention
- Clarification des rôles et responsabilités
- Principes fondamentaux du premier contact
- Enjeux de communication
- Escalier du changement et phases d'une crise émotionnelle
- Phases de transition et résolution
- Intervention auprès des personnes à risque
- Engagements symboliques et gestion des ultimatums
- Réagir dans l'urgence
- Prendre soin des personnes intervenantes

Approche pédagogique

L'approche pédagogique repose principalement sur un exposé magistral, enrichi par des échanges interactifs et des questions ouvertes provenant des personnes participantes. Celles-ci sont invitées à partager leur expertise et leurs expériences, ce qui favorise des discussions approfondies et un enrichissement collectif du contenu.

Le formateur présente des exemples concrets issus de situations réelles, en respectant l'anonymat des personnes concernées, afin d'illustrer les concepts abordés de manière tangible. Des extraits audio ou vidéo provenant de cas véridiques peuvent également être utilisés pour soutenir les apprentissages.

Clientèle cible

Dans le contexte social complexe d'aujourd'hui, où les situations de détresse en santé mentale sont de plus en plus fréquentes, cette formation s'adresse à un large éventail de personnes appelées à intervenir auprès de personnes en crise. Elle est pertinente pour les personnes travaillant dans les domaines de la sécurité, des services d'urgence (comme les répartiteurs 911), des services policiers, du travail social, de l'intervention préhospitalière, du réseau de la santé, de l'enseignement, de l'éducation, de la protection de la jeunesse ou des centres jeunesse. Elle s'adresse également au personnel accompagnant les personnes âgées ainsi qu'aux personnes gestionnaires responsables d'équipes en milieu organisationnel.

Durée et unités de formation continue (UFC-UQO)

Cette formation est d'une durée de 6 heures et donne droit à 0,6 UFC-UQO.

Logistique et déroulement

- Les groupes seront limités à un maximum de 15 personnes participantes.
- La formation se déroulera via la plateforme Zoom.
- Pour assurer une bonne qualité de connexion, un accès Internet à haute vitesse et un microphone sont nécessaires.
- Bien que l'utilisation d'un ordinateur soit privilégiée, d'autres dispositifs technologiques sont également acceptés.
- Afin de maximiser l'interaction et la dynamique de groupe, nous recommandons fortement l'utilisation d'une caméra.

<https://formation-continue.uqo.ca/formation-continue/initiation-ecoute-active-situation-crise>