

Quand les attentes deviennent floues : poser un cadre d'accompagnement.



2 jours



Présentiel

Dans les métiers de l'accompagnement, de la relation d'aide ou du travail social, **les demandes ne sont pas toujours clairement formulées. Les attentes peuvent être implicites, multiples, parfois contradictoires.** La personne accompagnée peut attendre une solution, une prise en charge, une écoute, une validation, un conseil ou un changement — sans toujours pouvoir le nommer clairement. Or, **toute relation d'aide gagne en qualité lorsqu'un cadre est posé dès le départ.** Ce cadre permet de clarifier les rôles, les attentes, les objectifs, les responsabilités et les limites de chacun. Il rend l'accompagnement plus sécurisant, plus efficace et plus respectueux de l'autonomie de la personne accompagnée.

Cette formation propose aux professionnel·les une structure concrète pour construire, conduire et clôturer un entretien d'accompagnement.

✓ Objectifs de la formation



À l'issue de la formation, les participant·es seront capables de :

- poser un cadre clair dans une relation d'accompagnement ;
- clarifier la demande, les attentes et les objectifs de la personne accompagnée ;
- distinguer l'objectif global de l'accompagnement et l'objectif spécifique d'un entretien ; faire la distinction entre un objet et une attente ;
- expliciter les rôles, les responsabilités, les limites et les conditions de l'entretien ;
- soutenir l'autonomie de la personne accompagnée en formulant avec elle un objectif concret ou un challenge réaliste ;
- clôturer un entretien de manière professionnelle, sans laisser de malentendus, de promesses floues ou de " tiroirs ouverts ".



Programme

1. se relier à soi avant de se relier à l'autre

Avant d'entrer en relation avec la personne accompagnée, le professionnel est invité à se recentrer : dans quelle posture suis-je ? Avec quelle énergie ? À partir de quelles valeurs est-ce que j'interviens ? Quel est mon rôle ici ? Cette première étape permet de travailler la présence, l'alignement professionnel et la qualité du contact. Elle aborde également la manière de créer et de maintenir la connexion avec l'autre.

2. rendre la demande plus lisible

Une demande d'aide est rarement totalement claire dès le départ. Il s'agit donc de clarifier ce qui est attendu, ce qui est possible, ce qui relève de l'accompagnement et ce qui n'en relève pas.

Les participant·es apprendront à distinguer :

- l'objectif de l'accompagnement à moyen terme ;
- l'objectif concret de la session ou de l'entretien ;
- les besoins exprimés et les attentes implicites ;
- la demande de la personne et la perception du professionnel.

3. poser le cadre de l'entretien

Le contrat n'est pas seulement administratif ou formel. Il constitue un cadre relationnel et professionnel. Il précise ce qui va se passer, dans quelles limites, avec quelles responsabilités et avec quelle implication de chacun.

Cette étape permet d'aborder notamment :

- la durée de l'entretien ;
- les conditions pratiques ou financières éventuelles ;
- les responsabilités respectives du professionnel et de la personne accompagnée ;
- les limites du rôle professionnel ;
- les règles de fonctionnement de l'accompagnement.

4. soutenir l'autonomie par une tâche réaliste

Un accompagnement ne vise pas à faire à la place de la personne, mais à soutenir sa capacité d'agir. La formulation d'un challenge ou d'une tâche concrète permet de transformer l'entretien en levier d'autonomie.

Le principe proposé est celui d'un challenge qui a environ 80 % de chances de réussir — pour rester accessible et renforcer la motivation — et 20 % de chances d'échouer — pour que la tâche reste stimulante et permette de développer la confiance en soi.

Les participant·es travailleront la manière de formuler un challenge clair, réaliste, motivant et co-construit avec la personne accompagnée.

5. identifier ce que chacun retient

La conclusion permet de vérifier ce qui a été compris, décidé ou retenu. Elle évite que l'entretien se termine dans le flou.

Cette étape invite à poser des questions simples et structurantes :

- Avec quoi la personne sort-elle de cette session ?
- Qu'est-ce qui est plus clair ?
- Qu'est-ce qui a été décidé ?
- Quelle est la prochaine étape ?
- Que retient le professionnel de l'échange ?

6. terminer proprement

Clôturer un entretien est une compétence à part entière. Une bonne clôture permet de terminer sans ouvrir de nouveaux sujets, sans créer de promesses irréalistes et sans prolonger indéfiniment l'échange.

Les participant·es apprendront à reconnaître le bon moment pour clôturer, à fermer l'entretien avec clarté et bienveillance, et à éviter les “ tiroirs ouverts ” : nouvelles demandes lancées en dernière minute, promesses floues, engagements implicites ou malentendus sur la suite.



Méthodes pédagogiques

La formation alterne apports théoriques, exercices pratiques, échanges d'expériences, mises en situation et analyses de cas. Les participant·es sont invité·es à travailler à partir de situations concrètes issues de leur réalité professionnelle. L'approche se veut à la fois structurante et expérientielle : il ne s'agit pas seulement de connaître les étapes d'un entretien, mais de s'entraîner à poser un cadre clair, à tenir sa posture professionnelle et à accompagner sans se substituer à la personne.

Public

Cette formation s'adresse aux professionnel·les amené·es à conduire des entretiens d'aide, d'accompagnement, d'orientation, de soutien ou de suivi, dans un contexte social, éducatif, associatif, institutionnel ou relationnel.

Bénéfices pour les participant·es

Cette formation permet de gagner en clarté, en sécurité et en professionnalisme dans la conduite des entretiens. Elle aide à éviter les malentendus, les attentes implicites, les débordements de cadre et les situations où le professionnel porte seul la responsabilité du changement.

Elle offre une structure simple, mémorisable et transférable à de nombreux types d'entretiens : premier entretien, entretien de suivi, entretien difficile, entretien de clarification ou entretien de clôture.

Informations pratiques

 **Durée :** 2 jours

 **Lieu :** **EMANCIPE**, 52 Rue Luther, 1000 Bruxelles

Votre formateur: Stan Kinnaer



Formateur et coach expérimenté, Stan Kinnaer accompagne depuis plus de trente ans des professionnels et des équipes dans les domaines de la communication, du changement et du développement personnel. Ses formations partent des situations vécues pour interroger les croyances, les comportements et les dynamiques relationnelles. Elles visent à développer autonomie, discernement et capacité d'action.