

## Niveau II : L'entretien d'accompagnement - Techniques et pratique de l'entretien en intervention systémique et stratégique

Nous accueillons la formation proposée par Claude Duterme du réseau Intervention et Changement. Cette formation est animée principalement par Claude Duterme. Elle le fruit de l'expertise de Claude dans la transmission et l'apprentissage du modèle de Palo Alto depuis une vingtaine d'années. Afin de mieux le connaître, je vous invite à découvrir le travail du réseau Intervention et changement en suivant le lien :

<http://reseauinterventionetchangement.org>

Vous avez acquis vos premières compétences dans la mise en œuvre de l'approche interactionnelle et stratégique de Palo Alto et vous souhaitez aller plus loin dans votre pratique quotidienne de ce modèle, cette formation répondra à vos attentes.

Il faut forger pour être forgeron, et conduire un entretien d'accompagnement, en tenant rigoureusement une position interactionnelle et stratégique, constitue la compétence majeure à acquérir pour progresser et se sentir efficace dans la pratique de l'approche de Palo Alto.

A l'issue de ce module de 12 jours de formation, vous serez compétent pour conduire des entretiens d'aide dans une démarche d'accompagnement en maîtrisant à la fois l'entretien lui-même et l'enchaînement des entretiens en fonction de l'évolution de la situation de la ou des personnes accompagnées qui vous demande de l'aide. Ces compétences étayées que vous allez acquérir, vous seront utiles quelques soient les situations auxquelles vous vous attaquerez. Quelles soit individuelles ou collectives les situations d'accompagnement ne se feront jamais sans des entretiens avec la ou les personnes accompagnées.

### Prochaines dates en présentiel :

Groupe 2024 :

20 et 21 septembre 2024 + 18 et 19 octobre 2024 + 29 et 30 novembre 2024 + 10 et 11 janvier 2025 + 7 et 8 mars 2025 + 11 et 12 avril 2025

### Tarifs :

- Particuliers / Indépendants = 3800 € Net

- Entreprises = 5900 € Net

Pour les personnes en situation de handicap, merci de prendre contact avec Olivier Millet (06 85 57 76 99 / olivier.millet@jardinier-relationnel.com) pour étudier ensemble les meilleures conditions d'accueil en formation.

**Durée:** 84.00 heures (12.00 jours)

### Profils des stagiaires

- Consultants
- Formateurs
- Coachs
- Managers

### Prérequis

- Avoir terminé le niveau I (Intervention systémique en entreprise : apprendre les fondamentaux) ou équivalent.

### Objectifs pédagogiques

- Amener les participants à pratiquer les différentes phases constituant une intervention complète.
- Pratiquer les étapes structurant chaque entretien stratégique.
- Pratiquer les techniques de questionnement, de reformulation, de recadrage au cours d'un entretien d'accompagnement.
- S'installer dans une position stratégique et une attitude totalement respectueuse des personnes aidées ou accompagnées.
- Formuler et proposer des « tâches de changement ».

### Contenu de la formation

- Jours 1 et 2 : Le décor et la scène : préparer l'espace d'intervention.
  - Reconnaître le territoire de l'autre : contexte, « système pertinent », potentialités, contraintes,...
  - « La carte n'est pas le territoire » : comment tracer la carte de l'intervention à partir du territoire de l'interlocuteur ?
- Jours 3 et 4 : La relation et la communication en entretien.
  - Position de l'intervenant : maintenir la maîtrise stratégique, accueillir la personne.
  - Rencontrer la position de l'autre. - Interventions d'opportunité : reformulations et recadrages.
  - Le « langage du changement ».
  - Les pièges pour l'intervenant.
  - Créer une bonne relation d'accompagnement.
- Jours 5 et 6 : la définition du problème et la mobilisation.
  - De la plainte au problème : le diagnostic interactionnel et systémique.
  - Les conditions pour formuler stratégiquement le problème
  - Les différents « états » de mobilisation de la personne dans la relation d'intervention.
  - Techniques de mobilisation : la communication paradoxale.
- Jours 7 et 8 : Tentatives de solution, feed-back positifs et prescriptions de tâches.
  - La formation et la persistance des problèmes : le cœur du diagnostic interactionnel.
  - Position de la personne accompagnée et logique de maintien des problèmes : redondances et modèles de perception-réaction.
  - Stratégie d'intervention et élaboration des tâches.
  - Construction de l'injonction, utilisation du contexte du client. - Communication dans la prescription de tâches.
- Jours 9 et 10 : L'intervention sous contrainte.
  - Les fondamentaux de l'intervention sous contrainte : quel « client », quel problème, quels objectifs ?
  - Stratégie de l'intervention sous contrainte.
  - Contexte et logique de mobilisation.
  - Parcours de différents contextes traditionnellement contraignants : l'accompagnement type coaching, l'intervention en entreprise.
- Jours 11 et 12 : L'intervention, globalement. Le parcours stratégique et la fin de l'intervention.
  - Le cheminement de l'intervention.
  - Le travail en entretien sur les tâches réalisées.
  - Les techniques de consolidation.
  - Gestion des pauses dans l'évolution du changement.
  - Terminer l'intervention au bénéfice du client.

### Organisation de la formation

#### Equipe pédagogique

Claude DUTERME :

Consultant en résolution de problème, il accompagne des dirigeants et cadres supérieurs d'entreprise dans des situations de changement ou le déblocage de situations paralysante (réorganisation opérationnelle, modification d'organisation avec restructuration du management, etc.). Il mène aussi des coachings d'équipes de travail dans des situations d'intervention et de changement : Electrabel (Belgique) - contrôleurs sécurité de la CRAM-MP ; CREW S.A. ; Hôpital psychiatrique du Beau Vallon (Belgique), RATP et SNCF...

## Interaction et Changement

70 rue Parmentier  
93100 Montreuil  
olivier.millet@jardinier-relationnel.com  
06 85 57 76 99



## Réseau Intervention et Changement

Brunes  
81170 Noailles  
Claude.duterme@wanadoo.fr  
06 81 10 04 38

Sa spécialité est de réaliser des diagnostics de communication et/ou d'organisation, puis d'établir des démarches de conseil et d'accompagnement au changement dans diverses organisations : institution de service aux personnes de 500 salariés, entité industrielle de 300 personnes filiale d'un groupe national, syndicats agricoles, PME de services, associations, etc.

Il a publié : La communication interne en entreprise : Pour une compréhension systémique des organisations (Éditions Enrick B).

Olivier MILLET :

Diplômé de l'approche du MRI de Palo Alto. IL est formé à l'intervention systémique en entreprise, auprès de l'Institut G.BATESON de Liège. IL y intervient comme formateur, assistant de recherche et thérapeute. Consultant en développement des RH depuis 20 ans, il intervient dans des organisations des secteurs tertiaires et industriels. Ses activités professionnelles se partagent entre le conseil, le coaching et la formation pour des missions sur la conduite du changement, la résolution de conflits.

### Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des apprenants dans une salle (présentielle ou distancielle selon les dates) dédiée à la formation.
- Exposés théoriques d'introduction.
- Exemples tirés de séances filmées.
- Documents supports de formation projetés.
- Mises en situation et exercices structurés. Les participants sont invités à travailler en petits ou en grand groupe et à expérimenter les techniques présentées, avec commentaires des formateurs.
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.

### Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Recueil des attentes en début de formation
- Bilans intermédiaires
- Un questionnaire portant sur les principaux apports théoriques et méthodologiques sera proposé le dernier jour aux participants, qui pourront ainsi vérifier leur compréhension.
- Une évaluation « à chaud » sera réalisée par le groupe de participants permettant notamment de faire le point sur les acquis comportementaux réalisés durant le parcours de formation.
- Feuilles de présence.
- Formulaire d'évaluation de la formation.
- Certificat de réalisation de l'action de formation.