

## Guide formateur

### Adopter une attitude bienveillante

#### Les attitudes à privilégier

- Être attentionné et amical ;
- Faire preuve de patience, d'écoute et de disponibilité, se montrer rassurant, tout en gardant une attitude naturelle. Sourire peut aider à mettre en confiance ;
- Se garder d'adopter avec la personne une attitude enfantine et la vouvoyer ;
- Ne pas se formaliser de certaines attitudes, ne pas faire de gestes de crainte ou de mépris ;
- S'adresser directement à la personne et non à son accompagnateur, s'il y en a un ;
- Laisser la personne réaliser seule certaines tâches, même si cela prend du temps ;
- Refuser les conversations intimes, réorienter la conversation fermement et clairement.
- 

#### En formation

- Parler normalement avec des phrases simples, sans négation, en utilisant des mots faciles à comprendre. Utiliser des phrases courtes et concrètes ;
- Éviter les longs raisonnements ;
- Intégrer des codes couleurs, des schémas, des repères, etc., pour communiquer les consignes par écrit. La conceptualisation n'étant souvent pas possible, il faut rester concret ;
- Prendre son temps pour communiquer. Laisser à la personne un temps de réaction et d'expression.

#### Les techniques de reformulation

- Vérifier si la personne a compris le message autrement qu'en se contentant d'un simple « oui ». Par exemple, demander à la personne de répéter ce qu'elle a retenu de ce qui a été dit. Après avoir entendu son interprétation, il est possible d'ajouter les détails qui manquent. Ne pas hésiter à répéter si nécessaire.
- Faire appel à l'image, à la reformulation, à la gestuelle en cas d'incompréhension, en utilisant un catalogue, un plan, un dessin par exemple (tableau blanc pour écrire, dessiner etc)