

# REFERENTIEL D'ACTIVITES ET DE COMPETENCES DU CONSEILLER CONJUGAL ET FAMILIAL

Juin 2007

## Table des matières

<b>I - PREALABLES</b> .....	<b>3</b>
I - 1 - FINALITES DE LA DEMARCHE ENTREPRISE PAR L'ANCCEF .....	3
I - 2 - METHODOLOGIE UTILISEE .....	3
I - 3 - - CONTENU DU REFERENTIEL D'ACTIVITES ET DE COMPETENCES .....	5
<b>II - LES CARACTERISTIQUES ACTUELLES DE LA FONCTION DE CCEF</b> .....	<b>5</b>
II - 1 UN METIER DU MITAN DE LA VIE PROFESSIONNELLE .....	5
II - 2 UN EXERCICE ETAYE PRINCIPALEMENT PAR LES FORMATIONS ET EXPERIENCES ANTERIEURES .....	6
II - 3 UN PUBLIC CIBLE TRES HETEROGENE MAIS TRES HOMOGENE SELON LES LIEUX D'ACCUEIL .....	6
II - 4 UN CHAMP D'INTERVENTION TRES LARGE ET DES SITUATIONS PROFESSIONNELLES TRES POINTUES .....	6
<b>III - LES CONSEQUENCES DE CES CARACTERISTIQUES ET LES CHOIX METHODOLOGIQUES DE CONSTRUCTION DU REFERENTIEL D'ACTIVITES ET DE COMPETENCES</b> .....	<b>7</b>
III - 1 UN REFERENTIEL D'ACTIVITES ET COMPETENCES OUVERT .....	7
III - 2 UN REFERENTIEL D'ACTIVITES ET DE COMPETENCES DIFFERENT D'UN PROFIL PERSONNEL DE COMPETENCES .....	7
III - 3 UN REFERENTIEL CONSTRUIT A PARTIR DE LA PAROLE DES CONSEILLERS CONJUGAUX ET FAMILIAUX .....	8
III - 4 LA QUESTION DE LA MAILLE .....	8
<b>IV - RECOMMANDATIONS POUR LA LECTURE DU REFERENTIEL</b> .....	<b>9</b>
IV - 1 - RECOMMANDATIONS GENERALES .....	9
IV - 2 - PRECISIONS SEMANTIQUES .....	9
<i>Compétence</i> .....	9
<i>Référentiel d'activités</i> .....	10
<i>Référentiel de compétences</i> .....	10
<b>V - SCHEMAS DES ACTIVITES DU CONSEILLER CONJUGAL ET FAMILIAL</b> .....	<b>11</b>
<b>VI - TABLEAUX DU REFERENTIEL DE COMPETENCES</b> .....	<b>20</b>

## I - PREALABLES

### I - 1 - Finalités de la démarche entreprise par l'ANCCEF

Le référentiel d'activités et de compétences a été élaboré pour :

- Renforcer la fonction des conseillers conjugaux et familiaux, en rendant lisible leurs activités et les compétences mobilisées.
- Promouvoir et valoriser la fonction du conseil conjugal et familial auprès des instances nationales, des collectivités publiques et des associations susceptibles de s'y intéresser.
- Permettre ultérieurement un repérage des passerelles possibles avec des certifications de proximité.

### I - 2 - Méthodologie utilisée

Le référentiel d'activités a été élaboré à partir :

- De la méthodologie d'analyse de l'activité et des compétences (ADAC) utilisée par l'institut MCVA (Management, Compétences, Validation des Acquis) du CNAM (Conservatoire National des Arts et Métiers) de Paris. Les travaux ont été réalisés par Josette LAYEC, directrice d'études à l'institut.
- D'entretiens d'explicitation (P Vermersch) menés auprès de conseillers conjugaux et familiaux en exercice dans différentes structures. Ces entretiens ont été réalisés en face à face. Pour affiner certains points, à la suite de la présentation des travaux au comité de pilotage de l'ANCCEF, des entretiens téléphoniques pourront être réalisés avec d'autres conseillers conjugaux et familiaux inscrits dans le panel présenté par le Conseil d'Administration de l'ANCCEF.

Les conseillers conjugaux et familiaux interviewés ont été choisis par le conseil d'administration de l'ANCCEF, de manière à présenter un panel des différentes situations rencontrées couramment dans le métier, à savoir :

- Diversité du métier d'origine
- Diversité des écoles de formation à la fonction de conseiller conjugal et familial
- Diversité des anciennetés dans la fonction
- Diversité des lieux institutionnels d'exercice de la fonction
- Diversité des lieux géographiques d'exercice
- Diversité des genres

Ce sont ces diversités qui assurent la fiabilité des résultats obtenus, même si le nombre des personnes rencontrées est relativement faible.

L'analyse des matériaux obtenus

- Dans un premier temps, chaque entretien a fait l'objet d'un compte rendu, validé par le conseiller conjugal et familial.
- Dans un deuxième temps, une analyse de contenu et une mise en perspective ont été réalisées pour repérer les contours de cette fonction. Ce traitement permet de repérer les contenus précis, l'organisation, les aspects cruciaux de l'activité et la façon dont les personnes les conduisent.
- Dans un troisième temps, un travail de synthèse a permis de trouver une représentation schématique des différentes activités de la fonction.

Enfin, à partir de la description des activités réalisées l'analyse de contenu a permis d'inférer les différents savoirs (procédures, supports, connaissances, savoirs faire) mobilisés ainsi que leur articulation pour constituer la compétence mise en œuvre.

### I - 3 - Contenu du référentiel d'activités et de compétences

Le référentiel se compose donc :

- D'un descriptif des caractéristiques actuelles de la fonction de conseil conjugal et familial
- Des conséquences de ces caractéristiques sur la méthodologie mise en œuvre et sur le référentiel
- De recommandations pour la lecture du référentiel
- De schémas de présentation des différentes activités de la fonction de conseil conjugal et familial
- De tableaux présentant de manière analytique pour chaque activité, les différents savoirs mobilisés.

## II - Les caractéristiques actuelles de la fonction de CCEF

### II - 1 Un métier du mitan de la vie professionnelle

L'ensemble des conseillers conjugaux et familiaux rencontrés ont exercé un premier métier avant de se former au conseil conjugal et familial. Tous expriment l'importance des expériences antérieures, qu'elles soient professionnelles ou personnelles et l'importance d'avoir eu le temps et la possibilité de les réfléchir, de les élaborer. Toutefois, même si aucun n'a été rencontré, on trouve des conseillers conjugaux et familiaux issus directement de formation initiale suite à des formations professionnelles d'infirmière ou d'assistante sociale par exemple.

## II - 2 Un exercice étayé principalement par les formations et expériences antérieures

Lorsqu'on interroge les conseillers conjugaux et familiaux sur les ressources mobilisées pour réaliser les actions mises en œuvre dans telle ou telle situation professionnelle, ils font, à de très nombreuses reprises, référence soit à des formations réalisées dans le premier mitan de leur vie professionnelle soit à des formations continues thématiques ou à des expériences professionnelles et/ou personnelles sur lesquelles ils ont effectué un travail d'élaboration. Ce n'est qu'exceptionnellement qu'intervient explicitement la référence à tel ou tel module particulier de la formation de conseiller conjugal et familial.

## II - 3 Un public cible très hétérogène mais très homogène selon les lieux d'accueil

Les publics bénéficiaires des entretiens avec les CCEF sont très hétérogènes, allant de jeunes (scolarisés ou non) à des personnes du troisième voire du quatrième âge. Ce sont, de manière majoritaire, des personnes du sexe féminin, même si les entretiens sont souvent multilatéraux et concernent des couples, des fratries ou des familles. Cette hétérogénéité globale est à moduler en fonction des lieux d'accueil puisque certains conseillers conjugaux et familiaux ne reçoivent pratiquement exclusivement que des femmes.

## II - 4 Un champ d'intervention très large et des situations professionnelles très pointues

Les champs d'intervention des conseillers conjugaux et familiaux vont de l'information à l'accompagnement dans le domaine de la vie relationnelle, de la sexualité, de la contraception, de la vie de couple et de la parentalité. Les motifs de consultation vont de questions touchant à la vie de couple (conflits, violences, séparations, arrivée d'un enfant....), à la sexualité (contraception, IVG, vie et pratiques sexuelles...), à la vie relationnelle (isolement, rencontre, famille...), à la

vie familiale (relations intergénérationnelles, éducation des enfants...) ainsi qu'à des situations de violences. Toutefois, selon le lieu d'exercice, ce n'est souvent qu'un des aspects qui est travaillé quotidiennement et parfois quasi exclusivement.

### **III - Les conséquences de ces caractéristiques et les choix méthodologiques de construction du référentiel d'activités et de compétences**

#### **III - 1 Un référentiel d'activités et compétences ouvert**

Ces caractéristiques ont conduit à réaliser un référentiel d'activités et de compétences qui n'est pas centré sur un *cœur de métier* mais, au contraire qui couvre la totalité des activités rencontrées. Il ne s'agit donc pas du *plus petit dénominateur commun* de la fonction de conseiller conjugal et familial mais au contraire du plus large éventail d'activités et de compétences susceptibles d'être mises en oeuvre dans des situations de travail très diversifiées. Il pose ainsi les activités et compétences indispensables au titulaire de la certification pour exercer cette fonction dans les différents secteurs professionnels possibles.

#### **III - 2 Un référentiel d'activités et de compétences différent d'un profil personnel de compétences**

Aucun conseiller ne se retrouvera complètement dans ce référentiel d'activités et de compétences, compte tenu des remarques ci-dessus et du choix de construction du référentiel. Pour autant, il ne s'agit pas d'un profil de compétences idéal et mythique vers lequel chaque conseiller conjugal et familial devrait tendre. Il a pour ambition de couvrir la plus large partie des activités et compétences que peut mettre en oeuvre un conseiller conjugal et familial en fonction de son

lieu d'exercice. Il convient donc de flexibiliser et d'adapter la lecture de ce document en le transposant dans son contexte professionnel, en donnant par exemple plus ou moins de poids à telle ou telle activité, compétence et public cible.

### III - 3 Un référentiel construit à partir de la parole des conseillers conjugaux et familiaux.

Ce point est une des limites de la construction de ce référentiel. La diversité des lieux d'exercice, mais aussi le faible niveau d'exigence des employeurs (lorsqu'ils existent) sur les rendus d'activité (au dire des conseillers conjugaux et familiaux), ont fait opter pour la prise en compte de la seule parole des conseillers conjugaux et familiaux. Les attentes de la DGAS ont été prises en compte par l'intégration du texte présentant le cadre d'exercice de cette fonction (site : [www.social.gouv.fr](http://www.social.gouv.fr)). Le pari a été fait que l'Association Nationale de Conseillers Conjugaux et Familiaux pouvait être un lieu de confrontation de regards puisque, classiquement, un référentiel d'activités et de compétences se construit à partir des regards croisés de professionnels et d'employeurs.

### III - 4 La question de la maille

La production d'un référentiel d'activités et de compétences amène toujours à se poser la question de la maille de l'analyse : trop large, elle ne dit rien de la spécificité du métier, trop fine, elle alourdit inutilement le descriptif et ne permet plus d'avoir une vision claire des activités exercées dans différents contextes. Le choix a été fait ici de caractériser la fonction de conseiller conjugal et familial en 8 grandes activités. Des schémas permettent d'approfondir la représentation des sous-activités composant ces activités centrales.

## IV - Recommandations pour la lecture du référentiel

### IV - 1 - Recommandations générales

- Le découpage en activités et compétences associées est une construction intellectuelle, un mode de représentation des agirs professionnels qui s'expriment dans des contextes extrêmement différenciés. Il est clair que dans l'exercice réel de l'activité, les conseillers conjugaux et familiaux vont faire appel à des compétences répertoriées parfois dans d'autres activités. L'enjeu majeur est d'avoir couvert le champ des compétences indispensables à l'exercice de cette fonction.
- De même, l'identification des compétences mobilisées et de la combinatoire des différents savoirs identifiés ne dit rien sur le niveau de maîtrise de cette compétence. Comme dans certaines fonctions, un travail complémentaire pourrait être fait qui identifie les différents niveaux de maîtrise (CCEF junior et senior par référence aux consultants en entreprise par exemple) en les corrélant aux différentes situations problèmes rencontrées.

### IV - 2 - Précisions sémantiques

- **Compétence**

De nombreuses définitions de la compétence peuvent se retrouver, se juxtaposer, se chevaucher, en fonction des lieux, des contextes, des choix des auteurs. Pour ce référentiel, nous définirons la compétence, avec Gérard Malglaive (1990), comme *la mise en œuvre dynamique d'une combinaison de savoirs théoriques, savoirs procéduraux, savoir-faire et savoirs pratiques dans la réalisation efficace d'une action précise dans une situation donnée, avec les moyens disponibles. La compétence est un savoir en usage désignant une totalité complexe et mouvante mais structurée, opératoire, c'est-à-dire ajustée à l'action et à ses différentes occurrences.*

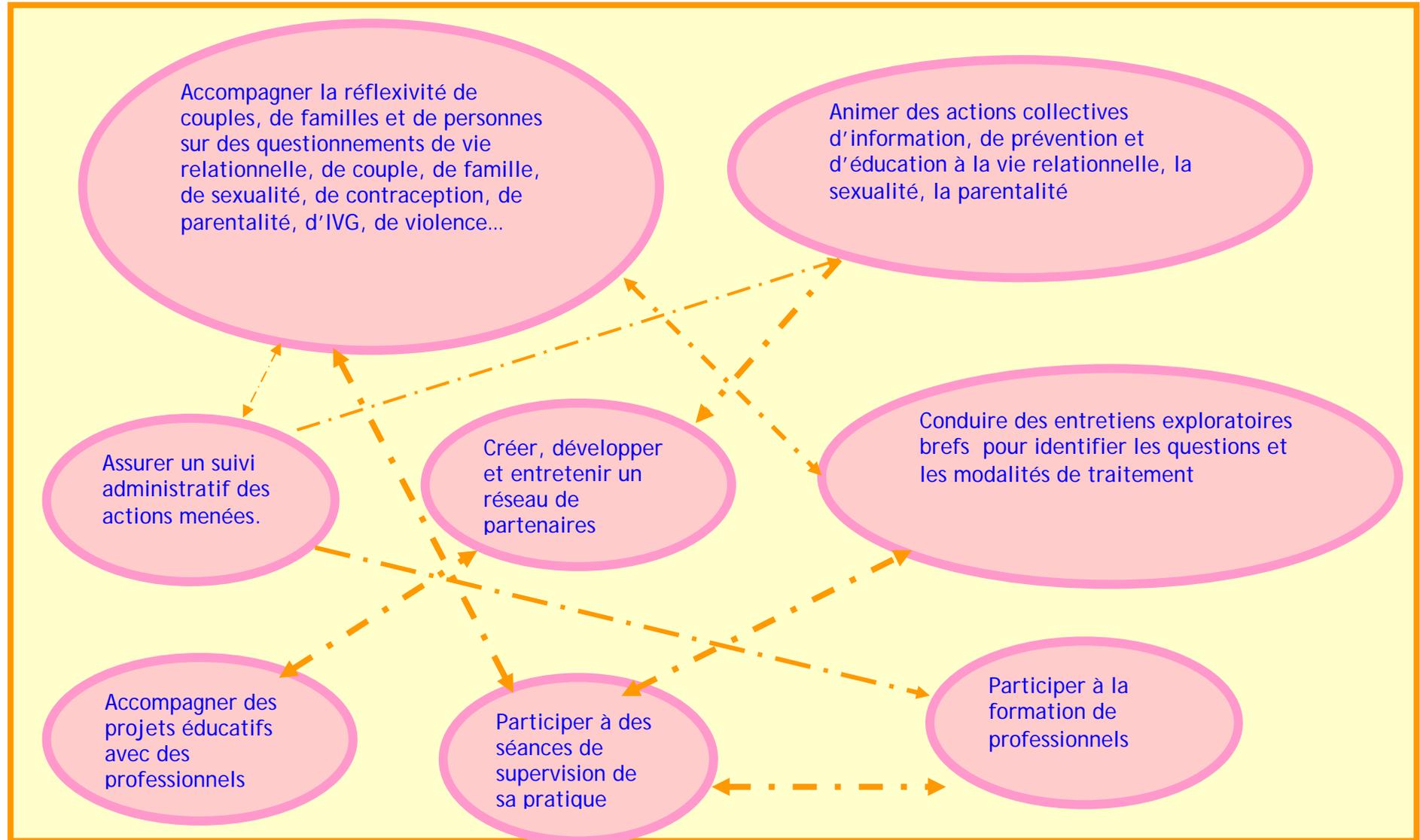
- **Référentiel d'activités**

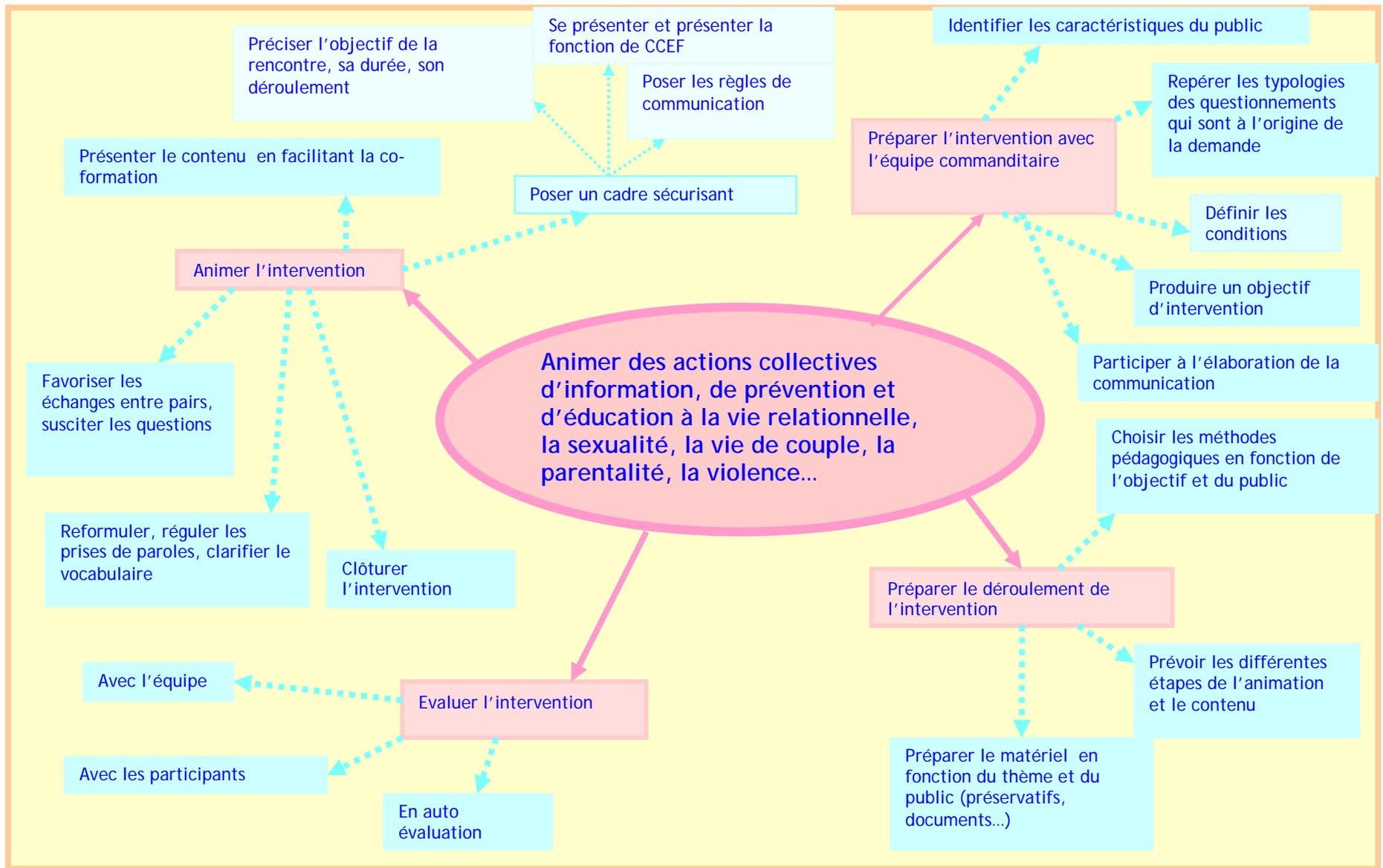
Selon les termes de l'arrêté du 27 Août 1992 relatif à la terminologie de l'éducation, (NOR : MENA9203372A, arrêté du 27/08/1992, JORF du 11/09/1992), le référentiel d'activité professionnelle est le document qui analyse les tâches attribuées au titulaire d'un diplôme, et leur contenu dans le cadre de chaque secteur professionnel. Il est la base à partir de laquelle est élaboré le référentiel de diplôme.

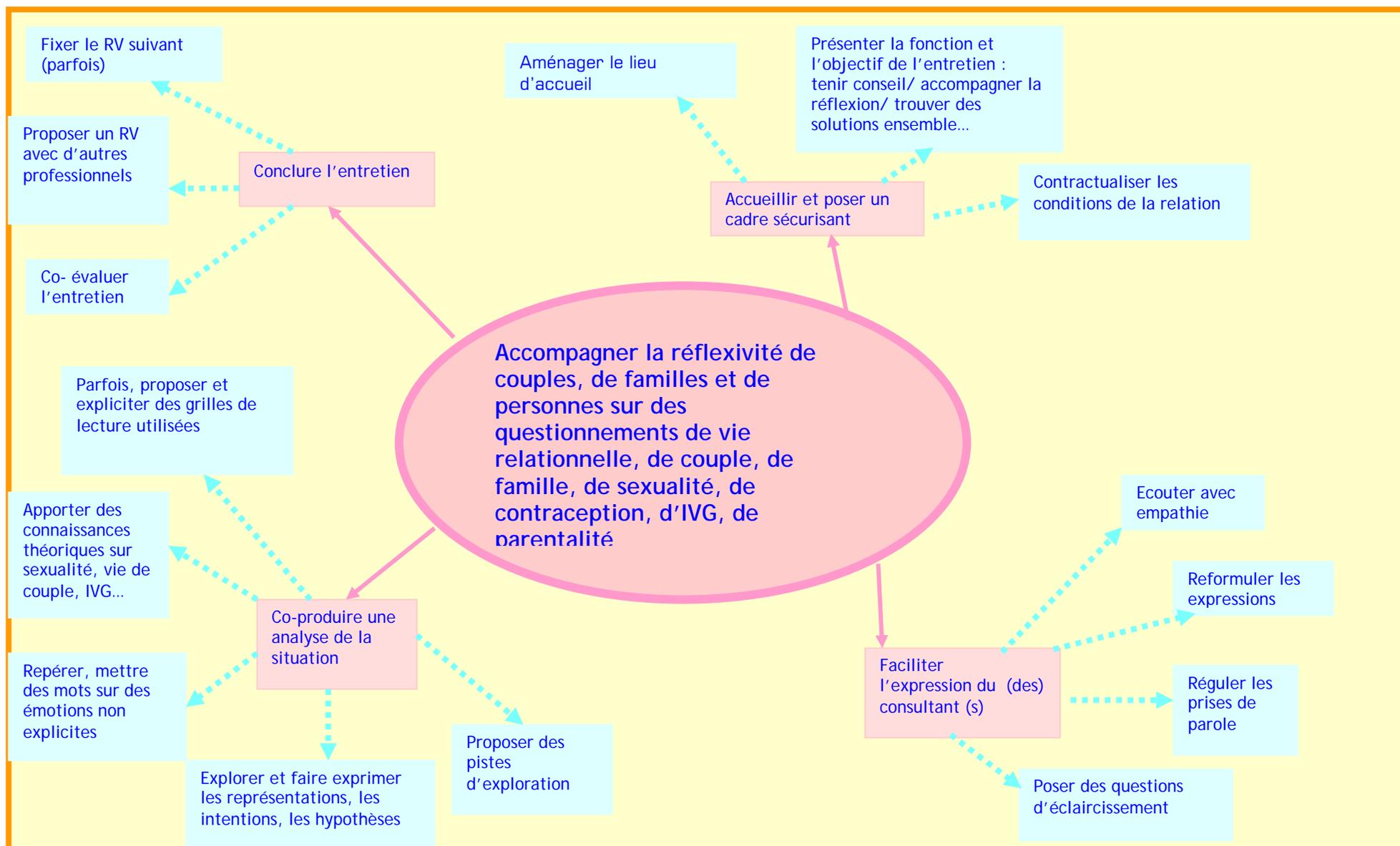
- **Référentiel de compétences**

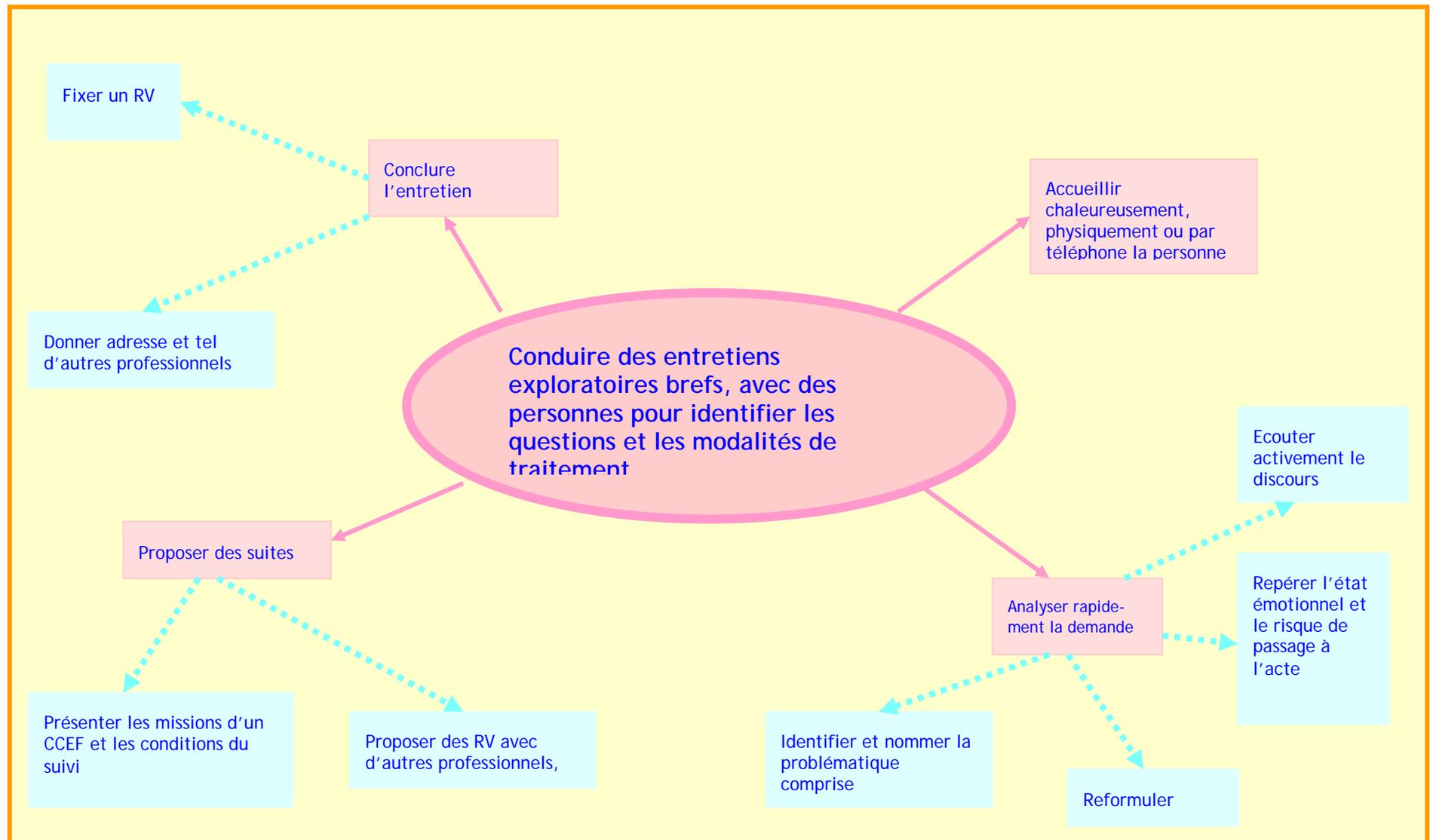
Le référentiel de compétences est réalisé à partir du référentiel d'activités. Il organise les différents savoirs mobilisés par les praticiens, de manière combinatoire, dans les différentes activités menées. Les différents savoirs concernés sont les savoirs théoriques (les connaissances, les savoirs disciplinaires), les savoirs procéduraux (les méthodes de travail, les procédures utilisées), les savoirs pratiques (issus des savoirs procéduraux, explicites et implicites, ils permettent l'adaptation à des situations inédites ou des situations problèmes), et enfin, les savoirs faire (qui relèvent souvent des trucs, astuces et biais acquis par expérience) Il est structuré sous la forme de tableaux analytiques.

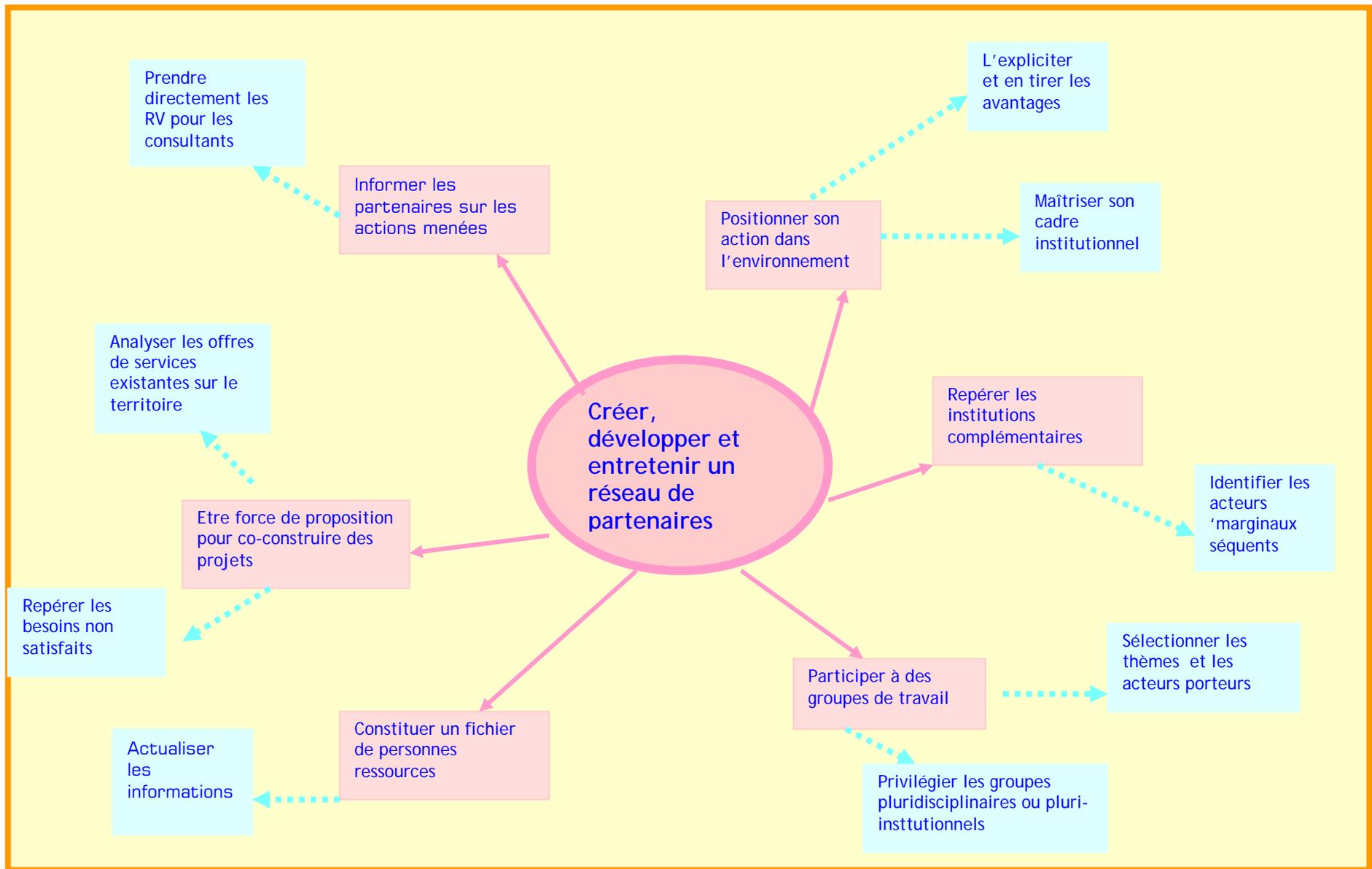
## V - SCHEMAS DES ACTIVITES DU CONSEILLER CONJUGAL ET FAMILIAL

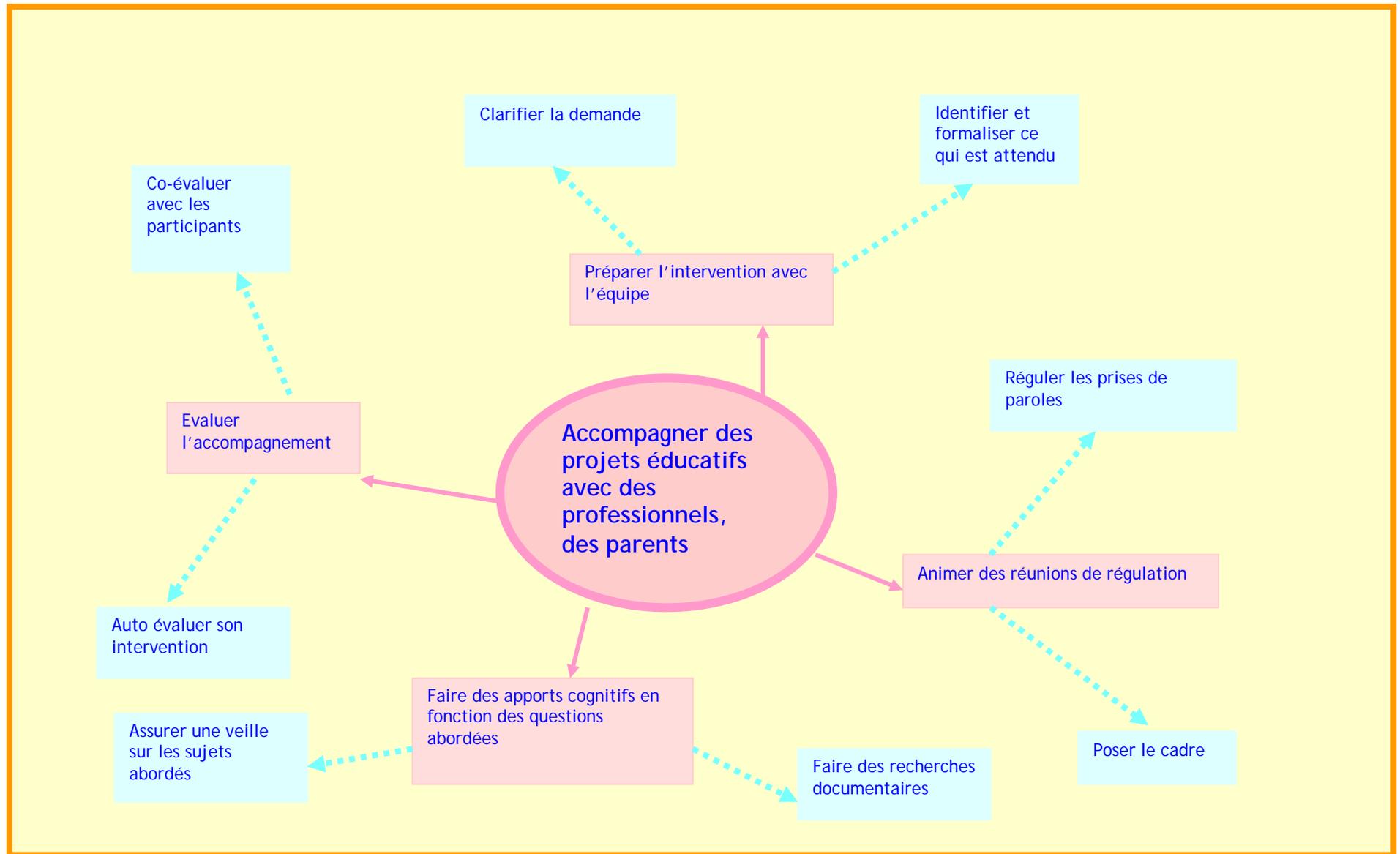


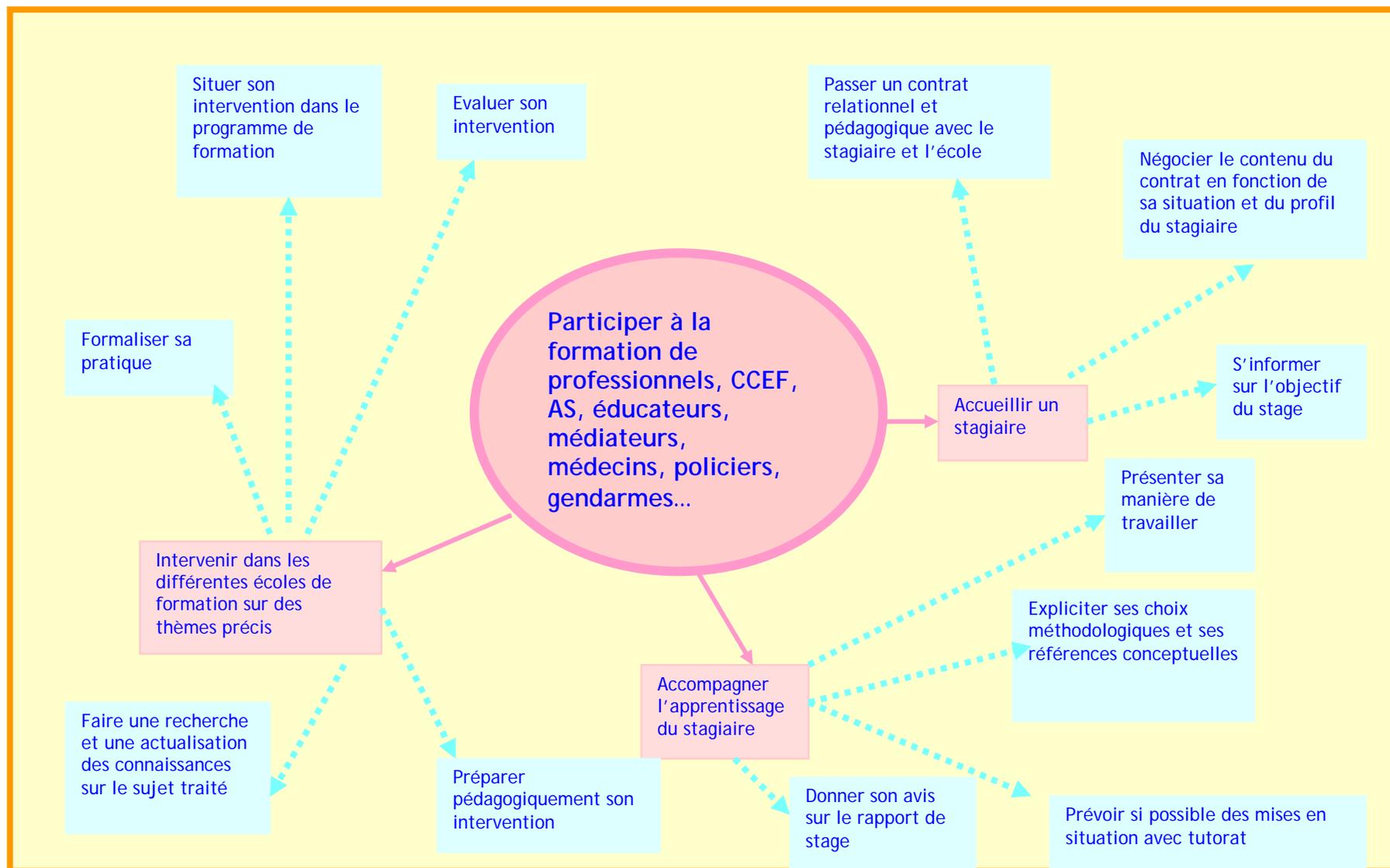


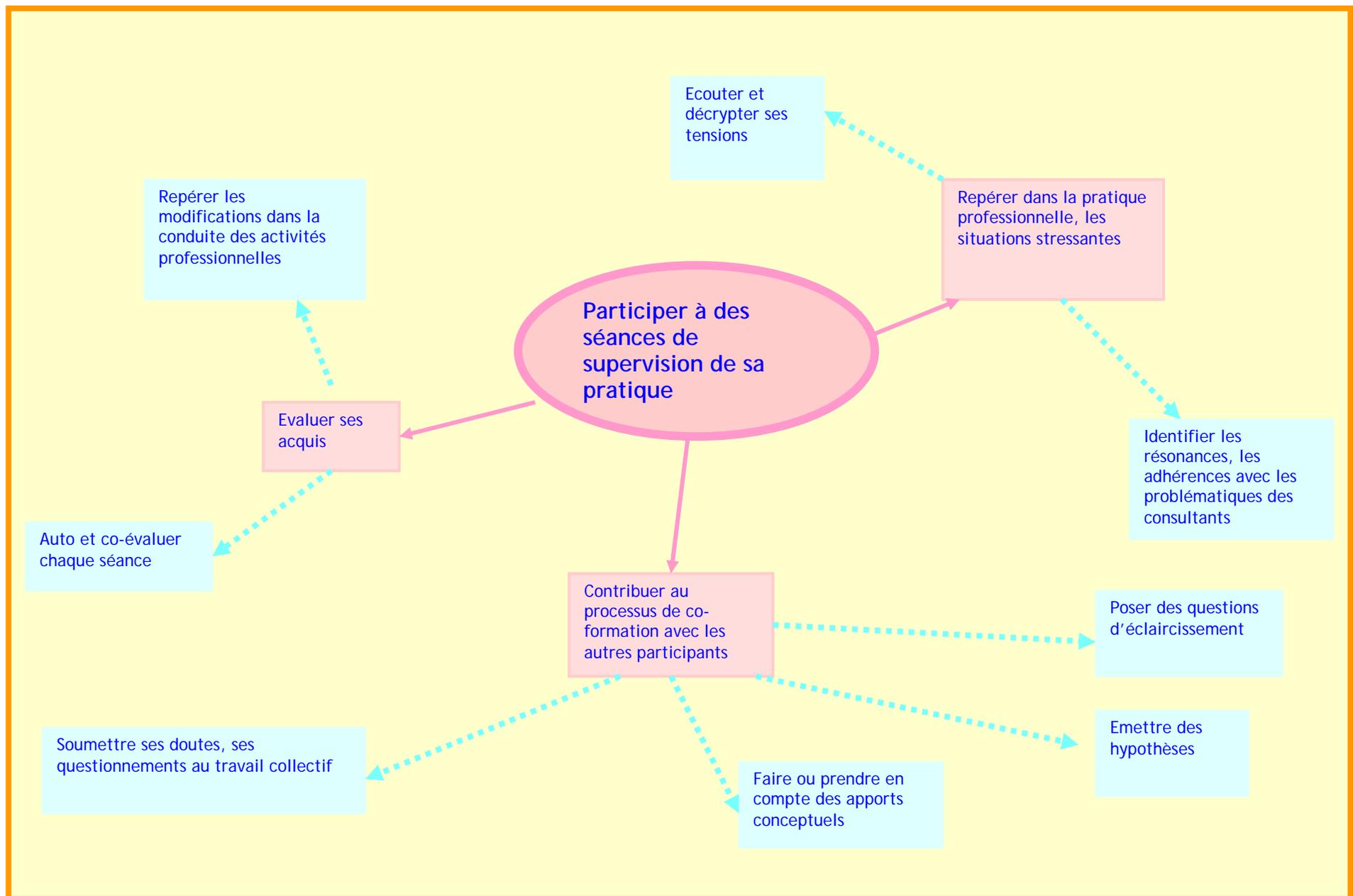


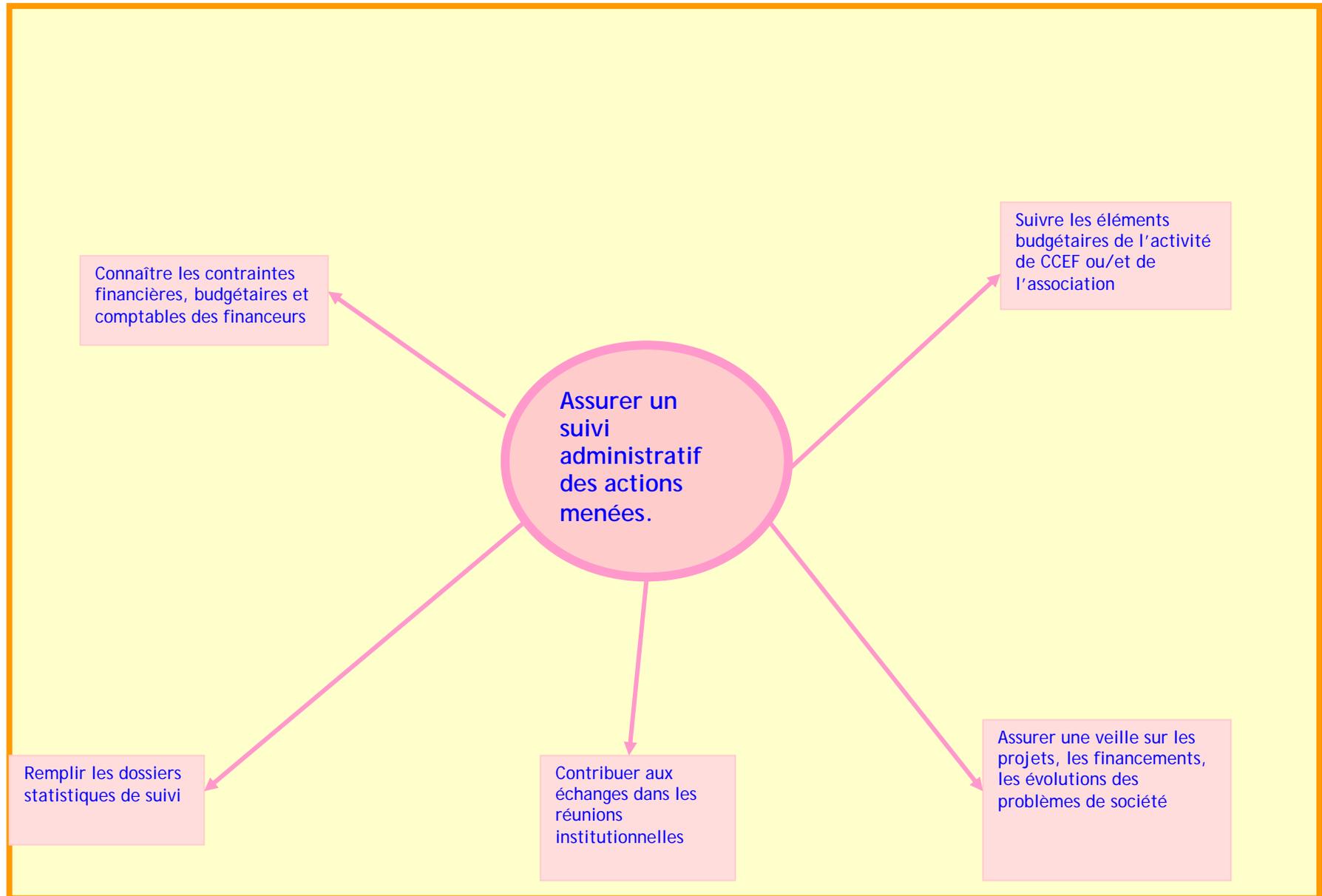












## VI - TABLEAUX DU REFERENTIEL DE COMPETENCES

<p><b>Activité : <u>Animer des actions collectives</u> d'information, de prévention et d'éducation à la vie relationnelle, la sexualité, la parentalité en direction de publics jeunes, scolarisés ou non, et d'adultes, en centre d'hébergement, en CAT ou IMPRO, à l'hôpital, en centre social, en maison de quartier...</b></p>	
<p><b>Savoirs théoriques</b>            Droit civil, code de la santé, code de la famille (textes, principes, philosophie)            Textes législatifs et réglementaires actualisés, sur la sexualité, la parentalité, la grossesse, l'IVG, la contraception, le divorce, les violences conjugales et familiales            Connaissances para médicales sur : sexualité, grossesse, IVG, IST, contraception...            Les évolutions de la vie relationnelle, sexuelle et parentale            Les inférences des approches culturelles, religieuses et philosophiques sur ces thèmes            Missions et fonctions d'un conseiller conjugal et familial            Missions et fonctions des autres professionnels de santé, d'éducation, du social et de la justice            Les constituants d'un fonctionnement en groupe (dynamique de groupe, leadership, rôle du cadre...)</p>	<p><b>Savoirs de l'expérience</b>            Connaître les caractéristiques des publics rencontrés (comportements, type de questions, relations à l'intérieur du groupe de pairs...)            Prendre en compte les centres d'intérêt des participants tout en tenant compte de la demande institutionnelle            Formaliser le projet et l'argumenter en fonction des préoccupations des commanditaires            Corréler méthode/contenu/outils/ objectifs et public            Prendre en compte la diversité culturelle, religieuse et philosophique des personnes par rapport au sujet traité tout en rappelant les principes de la loi            Repérer les phénomènes de groupe            Choisir et adapter ses supports aux évolutions du groupe</p>
<p><b>Savoirs procéduraux</b>            Ingénierie pédagogique            Les différentes étapes d'une animation            La régulation des prises de paroles, les techniques de reformulation            Les étapes d'analyse d'une demande institutionnelle            Jeux de rôle, photo langage, brain storming, théâtre forum, jeu de l'oie...</p>	<p><b>Savoirs faire</b>            Prendre la parole en public            Poser un cadre sécurisant Gérer son stress et celui du groupe, gérer le temps et l'espace. Réaliser des synthèses partielles. Faciliter l'appropriation des connaissances. Repérer des situations particulières et orienter vers un lieu ressource            Co- animer avec d'autres professionnels</p>

**Activité : Accompagner la réflexivité de couples, de familles, de personnes sur des questionnements de vie relationnelle, de couple, de famille, de sexualité, de contraception, d' IVG, de parentalité dans un hôpital, une association, une institution, un cabinet...**

<p><b>Savoirs théoriques</b>          Droit civil, code de la santé, code de la famille (textes, principes, philosophie)          Textes législatifs et réglementaires actualisés, sur la sexualité, la parentalité, la grossesse, l'IVG, la contraception, le divorce, les violences conjugales et familiales          Connaissances para médicales sur sexualité, grossesse, IVG, IST, contraception...          Les évolutions de la vie relationnelle, sexuelle, de couple et parentale          La psycho sociologie des couples, des familles, des différentes étapes de la vie          Les référents théoriques de la relation d'aide, de l'empathie (Rogers, Ecole de Palo Alto, psychanalyse...)          Les éléments de communication verbale et non verbale          Missions et fonctions d'un conseiller conjugal et familial          Missions et fonctions des autres professionnels de santé, d'éducation, du social et de la justice</p>	<p><b>Savoirs de l'expérience</b>          Poser un cadre sécurisant (organisation du lieu d'accueil, présentation de la fonction, de l'objet du travail..)          Clarifier <i>donner des conseils, tenir conseil, accompagner la réflexion...</i>,          Repérer sans les utiliser, les éléments de problématique pathologique          Faire émerger la demande implicite          Identifier et neutraliser les résonances personnelles des problématiques traitées          Repérer ses attitudes et leurs influences sur l'entretien          Co-évaluer le travail réalisé</p>
<p><b>Savoirs procéduraux</b>          Les différentes phases des entretiens d'aide, de conseil et d'accompagnement          Les caractéristiques des entretiens de CCEF (rythme, durée...)          Différents outils de travail des relations humaines (Analyse transactionnelle, gestalt, Systémie, PNL, approche analytique...)          La régulation des prises de paroles          Les techniques de reformulation          Jeux de rôle, photo langage, brain storming, génogramme...          Techniques d'entretien d'explicitation</p>	<p><b>Savoirs faire</b>          Gérer son stress          Réaliser des synthèses partielles. Aider aux prises de conscience          Reformuler de manière dynamique          Repérer et nommer les émotions à partir des comportements des personnes          Selon les situations, fixer des objectifs, mobiliser les potentiels et compétences des personnes.          Proposer au moment opportun la rencontre avec d'autres professionnels. Accompagner si nécessaire cette rencontre</p>

Activité : Créer, développer et entretenir un réseau de partenaires

**Savoirs théoriques**

Missions et fonctions d'un conseiller conjugal et familial  
Missions et fonctions des autres professionnels de santé, d'éducation, du social et de la justice  
Eléments de sociologie des organisations  
Les éléments de communication verbale et non verbale  
Connaissances du contexte social, économique et politique  
Connaissance des projets publics en matière de santé et de prévention

**Savoirs de l'expérience**

Utiliser l'image de marque de sa structure  
Proposer des projets adaptés  
Maîtriser le cadre de sa fonction, ses limites et ses possibles  
Maîtriser le fonctionnement de son institution et le jeu des acteurs internes et externes  
Relier et adapter les échanges au contexte social, économique et politique  
Savoir se positionner en leadership ou en co-équipier selon les situations  
Ré-investir en interne les informations et les actions venant de l'externe

**Savoirs procéduraux**

**Ingénierie du travail en réseau**

Connaissance des fonctionnements institutionnels, associatifs, libéraux et fonction publique  
Les caractéristiques du métier de CCEF  
Connaissance de missions, finalités et déontologie de son institution  
Analyser son environnement  
Techniques de questionnements et de reformulation

**Savoirs faire**

Saisir toutes les opportunités de prise de contact avec des partenaires potentiels  
Partager des analyses  
Co-construire avec et non pas pour. S'imposer sans imposer (sa personne, son expertise.) Argumenter avec pertinence

**Activité : Accompagner des projets éducatifs avec des professionnels, des parents**

**Savoirs théoriques**

Missions et fonctions d'un conseiller conjugal et familial  
Missions et fonctions des autres professionnels de santé, d'éducation, du social et de la justice  
Les éléments de communication verbale et non verbale  
Droit civil, code de la santé, code de la famille (textes, principes, philosophie)  
Textes législatifs et réglementaires actualisés, sur la sexualité, la parentalité, la grossesse, l'IVG, IST, la contraception, le divorce, les violences conjugales et familiales  
Connaissances paramédicales sur sexualité, grossesse, IVG, IST, contraception...  
Les évolutions de la vie relationnelle, sexuelle, de couple et parentale  
La psychosociologie des couples, des familles, et des différentes étapes de la vie  
Connaissances interculturelles et anthropologiques.

**Savoirs procéduraux**

Méthodologie de conduite de projet  
Les différentes étapes d'une conduite de projet  
La conduite d'animation de groupes, de réunion de régulation  
La régulation des prises de paroles  
Les techniques de reformulation

**Savoirs de l'expérience**

Choisir et adapter ses supports aux évolutions du groupe et du projet  
Réaliser des apports conceptuels et cognitifs à partir des situations vécues et rapportées dans le groupe

**Savoirs faire**

Poser un cadre sécurisant et le faire respecter  
Réaliser des synthèses partielles  
Aider aux prises de conscience  
Auto évaluer ses apports et rechercher des compléments si nécessaire

**Activité : Participer à la formation de professionnels, CCEF, AS, éducateurs, médiateurs, médecins, policiers, gendarmes...**

**Savoirs théoriques**

Missions et fonctions d'un conseiller conjugal et familial  
Missions et fonctions des autres professionnels de santé, d'éducation, du social et de la justice  
Connaissance des missions et finalités et de la déontologie des différentes institutions intervenant dans le champ du CCEF

**Savoirs de l'expérience**

Evaluer le temps et le niveau attendu de l'intervention en fonction de la situation  
Négocier le contrat de tutorat avec le stagiaire et l'école  
Processus d'apprentissages des personnes

**Savoirs procéduraux**

Ingénierie de formation  
Connaissance des programmes de formation  
Connaissances des fonctionnements institutionnels associatifs, libéraux et fonction publique  
Les caractéristiques des entretiens de CCEF

**Savoirs faire**

Proposer des situations apprenantes  
Faire appel aux expériences personnelles pour faciliter l'intégration de connaissances ou de savoirs faire (pédagogie de l'expérience)

**Activité : Conduire des entretiens exploratoires brefs avec des personnes pour identifier les questions et les modalités de traitement**

**Savoirs théoriques**

Missions et fonctions d'un conseiller conjugal et familial  
Missions et fonctions des autres professionnels de santé, d'éducation, du social et de la justice  
Connaissances des psychopathologies et des dysfonctionnements relationnels

**Savoirs de l'expérience**

Maîtriser le cadre de sa fonction, ses limites et ses possibles  
Repérer les états émotionnels  
Entendre les implicites  
Pré-diagnostiquer rapidement la problématique évoquée  
Constituer un répertoire d'adresses des autres professionnels du territoire

**Savoirs procéduraux**

Les caractéristiques des entretiens de CCEF  
Connaissance de missions, finalités, de la déontologie de son institution d'appartenance et de la déontologie du métier  
Techniques d'entretien bref  
Techniques de questionnements et de reformulation  
Grilles de repérage des pathologies de la souffrance psychique (risque de passage à l'acte)

**Savoirs faire**

Entrer rapidement en communication avec la personne  
Faire exprimer les questions et les problèmes rencontrés  
Identifier le niveau d'urgence

**Activité : Participer à des séances de supervision de sa pratique**

**Savoirs théoriques**

Missions et fonctions d'un conseiller conjugal et familial  
Les éléments de communication verbale et non verbale  
Analyse du discours  
Les évolutions de la vie affective, sexuelle, du couple et de la famille  
La psycho sociologie des couples, des familles, des différentes étapes de la vie  
Les référents théoriques de la relation d'aide, de l'empathie (Rogers, Ecole de Palo Alto, psychanalyse...),

**Savoirs de l'expérience**

Identifier les résonances personnelles des problématiques traitées  
Mettre au travail des situations personnelles, professionnelles qui peuvent entraver les entretiens  
Tirer profil des mises au travail effectué par d'autres participants

**Savoirs procéduraux**

Ecoute empathique  
Techniques de questionnements et de reformulation  
Différents outils de travail des relations humaines (Analyse transactionnelle, gestalt, Systémie, approche analytique, PNL...)

**Savoirs faire**

Etre en proximité sans être en intimité relationnelle  
Co-construire des repères, des outils, des supports de réflexion...

**Activité : Assurer un suivi administratif des actions menées**

**Savoirs théoriques**

Missions et fonctions d'un conseiller conjugal et familial  
Eléments de gestion comptable et de statistiques

**Savoirs de l'expérience**

Connaître le fonctionnement de son institution pour adapter le suivi

**Savoirs procéduraux**

Connaissance de missions, finalités et de la déontologie de son institution  
Connaissance des échéanciers propres à chaque structure  
Maîtriser l'outil informatique (bureautique, messagerie, Internet..)

**Savoirs faire**

Garder trace des interventions en prenant en compte les exigences du suivi administratif  
Rédiger un rapport d'activité, suivi des statistiques...  
Archiver des dossiers