

GESTION DES ENTRETIENS EN SITUATION DE DETRESSE

LES OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Comprendre et identifier les émotions liées à la détresse
- Les spécificités des personnes en détresse et l'impact sur la conduite d'entretien
- Trouver son équilibre émotionnel lors des entretiens difficiles
- La communication non violente (CNV)

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :

- Identifier et comprendre les spécificités des publics en situation de détresse
- Identifier ses propres stéréotypes face aux personnes en situation de détresse
- Reconnaître les émotions et comportements spécifiques associés à la détresse
- Savoir adapter son comportement et sa communication lors des entretiens avec des personnes en situation de détresse
- Savoir s'affirmer sans agressivité, hostilité ou jugement
- Utiliser les outils de la Communication Non Violente
- Apprendre à se protéger et s'autoréguler émotionnellement dans les situations difficiles
- Élaborer un plan d'actions pour améliorer ses comportements et compétences

PUBLIC

- Tous les agents en situation de contact avec les clients et partenaires.

PREREQUIS

- Cette formation ne nécessite pas de prérequis

DUREE

- 14 heures de formation.

METHODES ET OUTILS PEDAGOGIQUES

- Apports théoriques et méthodologiques du formateur
- Temps de réflexion et travail en sous-groupes
- Mises en situations professionnelles ou cas pratiques
- Temps d'analyse des pratiques professionnelles

LE CONTENU

PREMIERE JOURNEE

1. Lancement de la formation
2. Comprendre et identifier les émotions
3. Les spécificités des personnes en situation de détresse
4. Conduire des entretiens avec des personnes en détresse : le positionnement de l'accueillant
5. Trouver son équilibre émotionnel lors des entretiens difficiles

DEUXIEME JOURNEE

6. S'affirmer respectueusement dans la relation aux interlocuteurs en détresse
7. La Communication Non Violente (CNV) : pour établir une communication efficace avec les personnes en situation de détresse
8. Élaboration d'un plan d'actions individualisé
9. Bilan et clôture de la formation