



Gérer les entretiens auprès de personnes en situation de détresse

Public concerné :

Professionnel assurant un poste en relation avec des usagers-clients, des allocataires, des patients.

*Si vous êtes concerné par un handicap,
Merci de me contacter.*

Prérequis :

Aucun

Modalité :

Présentiel

Durée :

2 jours (14 heures)
Horaires à définir

Tarif :

1900,00TTC

Lieu de formation :

A déterminer

Délai d'accès :

A déterminer

Profil intervenant :

Spécialisé en communication
Formateur – Consultante certifiée
Expert ICPF et PSI
Sophrologue - Hypnothérapeute

OBJECTIF PEDAGOGIQUE GENERAL

Conduire des entretiens de personnes en situation de détresse

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

A l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Identifier les différents comportements des personnes en situation de détresse
- Discerner les émotions et sentiments associés à la détresse
- Repérer ses réactions et comportements face aux situations
- Adapter son comportement et sa communication lors des entretiens

PROGRAMME

- Recueil des situations de détresse rencontrées sur le terrain
- Présentation des notions de détresse
- Identification des réactions internes face à la détresse et leurs conséquences pour le professionnel
- Stratégies pour mieux reconnaître et identifier les émotions dans l'objectif de faire face à la situation
- Repérage de son seuil de tolérance face aux situations complexes
- Utilisation de techniques et outils pour gérer ses émotions, se mettre à distance et récupérer après un entretien difficile
- Application de techniques pour augmenter la confiance en soi et se connecter à ses ressources
- Exposé des dispositifs d'aides et de soutiens

MODALITES PEDAGOGIQUES ET MOYENS MATERIELS

Ce module s'appuie sur le principe de la formation –Action

- Jeux de rôles et mises en situations sur des cas concrets, test d'auto-évaluation, exercices pratiques, complétés par des exemples concrets et des apports théoriques.
- Séances de relaxation dynamique pour favoriser la respiration abdominale et la maîtrise de soi.

MODALITES D'EVALUATION ET DE VALIDATION

- Quizz de connaissances
- A l'issue de la journée de formation, une évaluation est assurée par un questionnaire individuel
- Une attestation de présence est délivrée à l'issue de la formation
- Un suivi individuel ou collectif peut être envisagé en fonction des problématiques

Nathalie DUCASSOU 268 C Chemin de la Barque 84460 Cheval Blanc – Portable : 06 09 82 11 24
Enregistré le 16 octobre 2003, sous le N° 93840259584 auprès du Préfet de Région Provence Alpes Côte d'Azur
Code APE 8559A - SIRET 443 434 873 00024

Membre d'une Association Agréée par l'Administration Fiscale, règlement par chèque accepté.

