



**Public** : salariés ou bénévoles,  
professionnels de l'écoute issus  
du **Collectif Tess**

**Perfectionnement et échanges de pratiques sur  
l'écoute et l'entretien au téléphone**

**Prérequis** : Pas de prérequis

### **Objectifs pédagogiques :**

- Reprendre les éléments nécessaires à la réalisation d'un entretien au téléphone.
- Savoir gérer les différentes étapes de l'entretien tout en respectant le cadre de l'écoute et en comprenant les comportements et émotions des appelants et les siens.
- Favoriser les échanges de pratiques professionnelles entre les écoutants de différents services

## **PROGRAMME DE LA FORMATION**

### **1ère partie (4 heures)**

- Accueil - Tour de table de présentation des stagiaires et de leurs attentes.
- Présentation des objectifs de la formation et du contenu détaillé. •Vérification de l'adhésion à la formation suite à la présentation.
  
- Spécificités de l'entretien téléphonique
- Les schémas de la communication
- Définition de la relation d'aide
- Le cadre, son importance, savoir gérer les actions hors du cadre
- Les missions de l'écouter
- Les attentes des usagers et la formulation de la demande de l'appelant. •Les principes de l'écoute active
- L'empathie : définition et limites (en regard de la sympathie)
- Rôle de l'empathie (aide à la compréhension de situation et outil de protection de l'écouter)
- Les attitudes pour développer ou bloquer la communication
- Les attitudes de l'appelant (savoir gérer les comportements et éviter l'effet miroir)
- Méthodologie : la structure de l'entretien
  - o Accueil
  - o Ecoute
  - o Questionnement : quelles questions posées
  - o Reformulation synthèse (exercices de reformulation)
  - o Recadrage de l'entretien si nécessaire
  - o Fin de l'entretien
  - o Prise de congés
- La gestion des émotions
  - o De l'appelant
  - o De l'écouter
- Les appels parasites et périphériques •Les appels récurrents
- Évaluation de la journée
- Réflexions sur les thèmes à travailler dans les jeux de rôles

### Jeux de rôles

Chaque participant joue une fois le rôle de l'appelant et une fois le rôle de l'écouter. **Les jeux de rôles sont filmés pour que le travail d'analyse soit plus efficace.**

Un jeu de rôle dure entre 5 à 7 minutes et nécessite un travail d'analyse en commun et en toute bienveillance et respect pendant 15 minutes environ.

Les thèmes pouvant être abordés :

- o Le silence o Les pleurs o L'agressivité
- o Les attentes hors cadre nécessitant une réorientation
- o Les débordements o La menace de suicide
- o o Les appels pervers

### Intervenante :

Marie-Yvonne Harry : Psychologue clinicienne & Formatrice

### Méthodes pédagogiques :

- **Échanges de pratiques**
- Apports théoriques et rappels méthodologiques,
- Exercices tout au long de la formation pour introduire les sujets et/ou valider les acquis,
- Jeux de rôles filmés et analyse en groupe
- Présentation commentée sur les règles juridiques régissant la confidentialité des entretiens.

### Évaluation :

- Remise d'un dossier pédagogique,
- Feuilles d'émargement
- Évaluation en fin de session à la fin par questionnaire à chaud - Envoi d'une attestation de présence et de formation

### Modalités :

- Lieu : **France Victimes – 27 avenue Parmentier, 75011 Paris** - Volume horaire : 8 heures soit 2 demi-journées de 4 heures
- Horaire des sessions : **9h00 -13h00**
- **Session garantie à partir de 8 personnes**
- Référente pédagogique : Marie-Yvonne Harry
- Référente personnes en situation de handicap : Véronique Ribac Inscriptions : 01 41 83 42 21 [assistanceformation@france-victimes.fr](mailto:assistanceformation@france-victimes.fr) - Coralie Koki - 01 41 83 42 23
- Tarif : **170 € nets de taxe**