

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

Prochaine session : vendredi 24 novembre et jeudi 14 décembre 2023 de
9h00 à 13h00

Public : salariés ou bénévoles, professionnels de l'écoute

Prérequis : aucun

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) - 13/09/2023

- 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
 - Accueil
 - Ecoute
 - Questionnement : quelles questions posées
 - Reformulation synthèse (exercices de reformulation)
 - Recadrage de l'entretien si nécessaire
 - Fin de l'entretien
 - Prise de congés
- La gestion des émotions
 - De l'appelant
 - 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

2ème partie (4 heures)- 04/10/2023

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 : formation@france-victimes.fr - Véronique Ribac - 01 41 83 42 21 assistanceformation@france-victimes.fr - Coralie Koki - 01 41 83 42 23
- Tarif : **150 € nets de taxe**



F° Collectif TeSS - **Perfectionnement et échanges de pratiques sur l'écoute et l'entretien au téléphone**

version du 24/07/2023