

L'entretien en face-à-face

OBJECTIFS

- ▶ Identifier les différents types d'entretien selon leurs finalités.
- ▶ S'approprier les techniques de base de la conduite d'entretien de l'accueil à la clôture.
- ▶ Avoir les moyens de gérer les émotions susceptibles de surgir lors d'un entretien.

Méthodes pédagogiques :

Autoévaluation en amont de la formation

Recueil des attentes

Recueil des attentes. Études de cas issus des pratiques professionnelles, apports théoriques, méthodologiques, mises en situation, travail en sous-groupes, jeux de rôles

Remise d'un support écrit. Fin de stage : évaluation des acquis

Personnes concernées / Prérequis :

Toute personne devant conduire des entretiens dans l'exercice de ses fonctions

Animation : Psychologue ou conseil spécialisé en action sociale ou médico-sociale

Nombre de participants : 12 personnes maxi

Durée : 5 jours, soit 35 heures

INTRA

Cette formation peut être organisée dans votre établissement avec un tarif groupe.

Lieu

 LA ROCHELLE (17) Du 17/06/2024 au 21/06/2024

Sessions programmées

Droits d'inscription

1300 €



PROGRAMME *Catalogue 2024*

- ▶ La notion d'entretien en face-à-face
 - définition
 - les différents types d'entretien et leur degré de directivité
 - les étapes d'un entretien
 - les qualités et compétences pour conduire un entretien

- ▶ Les mécanismes de la communication
 - les composantes du message
 - niveaux de conscience
 - cadre de référence
 - socle des croyances

- ▶ Les techniques d'entretien
 - la communication non verbale
 - la technique de l'écoute active
 - autres techniques et attitudes

- ▶ L'intelligence émotionnelle : gérer et utiliser l'émotion
 - notion d'émotion
 - miroir et projection
 - gestion des émotions
 - respiration et visualisation
 - face à l'agressivité
 - être conscient de son état interne

- ▶ La négociation
 - le contrat
 - les clés et étapes

