

## 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

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 16/06/2025 au 20/06/2025

#### Sessions programmées

#### Droits d'inscription

1370 €



## PROGRAMME *Catalogue 2025*

- ▶ 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

