

# CONDUIRE UN ENTRETIEN DANS UN CONTEXTE DE RISQUES PSYCHOSOCIAUX

## RESTAURER LA CONFIANCE POUR ABOUTIR À UN ÉCHANGE CONSTRUCTIF

### PROGRAMME DE LA FORMATION

#### DÉVELOPPER SA CONNAISSANCE DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

- › Connaître les facteurs de risques psychosociaux
- › Évaluer les conséquences physiques, psychologiques, mentale d'une exposition prolongée à ces facteurs
- › Reconnaître les attitudes et comportements résultant d'une situation de stress ou de détresse

#### S'APPUYER SUR UNE MÉTHODOLOGIE DE COMMUNICATION FIABLE ET EFFICACE

- › Définir un cadre d'échanges ainsi que les positions réciproques des interlocuteurs
- › S'accorder sur l'orientation et les étapes structurant les échanges - Marquer la progression de chacune des étapes
- › Faire des points, effectuer des reformulations ponctuelles, globales et une synthèse finale

#### S'APPROPRIER LES ATTITUDES FAVORABLES À LA CONFIANCE ET AU DIALOGUE

- › Se préparer à l'entretien en clarifiant son rôle et ses limites
- › Se montrer attentif par sa présence physique, sa concentration et une attitude réceptive
- › Préserver une attitude bienveillante par une ouverture relationnelle et une disponibilité mentale

#### PRATIQUER LES TECHNIQUES D'INVESTIGATION APPROFONDIE

- › Développer une écoute empathique en trois phases
  - permettre une libération émotionnelle
  - faire émerger le sens de la souffrance
  - évaluer les risques potentiels
- › Soutenir l'expression des émotions et mesurer ses propres réactions
- › Accompagner la formulation d'issues possibles et aider à la construction de solutions à venir

#### INTÉGRER LES MESSAGES NON-VERBAUX

- › Décoder les indicateurs corporels communicants de l'interlocuteur
- › Contrôler ses propres réactions non-verbales
- › Accompagner l'écoute de signaux de relance silencieuse

#### SAVOIR SE RESSOURCER POUR RESTER DISPONIBLE

- › Gérer ses propres flux émotionnels et ceux de l'interlocuteur
- › Mettre en place différents modes de prise de recul et de ressourcement
- › Se relier à un réseau d'aide et de soutien

Chacun des points traités fera l'objet d'applications pratiques : cas pratiques, mises en situations, exercices et jeux de rôles suivis d'analyses

#### OBJECTIFS

- Identifier les facteurs de risques psychosociaux, leurs causes et conséquences ainsi que les comportements qui en résultent.
- Appliquer une méthodologie de communication en vue de conduire un entretien approfondi.
- Établir un climat de confiance qui donne un cadre clair aux échanges et à leur progression tout en s'appuyant sur des attitudes favorables au dialogue.
- Pratiquer une écoute empathique avec des techniques verbales et non-verbales d'exploration d'une situation en vue de recueillir des éléments pertinents d'analyse.
- Se ressourcer pour rester disponible et éviter les pièges de la fusion/confusion.

#### LES PLUS DE CETTE FORMATION

- Une formation opérationnelle présentant des solutions pratiques de conduite d'entretien dans le contexte spécifique des RPS
- L'alternance entre apports opérationnels/conseils et le partage d'expériences entre participants

#### PUBLIC ET PRÉREQUIS

DRH, collaborateurs des services RH/administration du personnel, responsables de services, managers, médecins du travail, infirmier(s) du travail, assistantes sociales

#### MOYENS PÉDAGOGIQUES, TECHNIQUES, ENCADREMENT

Questionnaire adressé aux participants 15 jours avant la formation pour connaître leurs attentes  
 Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)  
 Mise à disposition d'un support pédagogique et d'un accès personnel à des e-ressources en ligne à l'issue de la formation  
 Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

#### SUIVI ET ÉVALUATION

Feuille d'émargement et attestation de fin de formation  
 Évaluation à chaud et à froid

#### TARIFS

1 810 € HT - Réf : SSW-ERPS

Validité : 30 juin 2024

#### PROCHAINES SESSIONS

Paris Montparnasse :  
 les 22 et 23 avril 2024  
 les 20 et 21 juin 2024  
 les 7 et 8 octobre 2024



## Participant(e)

Mme  M. Nom.....  
Prénom.....  
Fonction.....  
E-mail .....  
(obligatoire pour accéder à vos documents personnalisés, avant et après votre formation)  
Tél. (ligne directe).....  
Tél. mobile (pour infos de dernière minute).....

Merci de nous indiquer si nous devons prévoir des mesures à mettre en œuvre pour les personnes nécessitant des aménagements particuliers :  
.....

## Formation choisie

Titre.....  
Référence.....  
Dates.....  
Lieu.....  
Option proposée pour certaines formations : un accès e-ressources pendant un an, à un tarif très avantageux (remise de 50% sur le prix public).  
Merci de préciser votre choix :

Formation + Accès e-ressources pendant un an \*  Formation seule

## Tarif

Indiquez le tarif HT selon l'option choisie.....

## Entreprise / Établissement

Raison sociale.....  
Adresse.....  
Code postal | | | | | Ville.....  
Téléphone..... Fax.....  
N° d'identification (TVA intracommunautaire).....  
Code APE / NAF..... N° Siret | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

## Responsable de l'inscription

Mme  M. Nom..... Prénom.....  
Service/Fonction.....  
Tél. (ligne directe)..... E-mail.....

## Facturation/Règlement

### FACTURE À ADRESSER À L'ENTREPRISE / L'ÉTABLISSEMENT :

À l'attention de  Mme  M.  
Nom.....  
Prénom.....  
Service/Fonction.....  
E-mail.....  
Libellé de la facture.....

Si la facture est à adresser à l'entreprise mais à une autre adresse ou un autre service, merci de préciser.....

Un numéro de bon de commande interne à votre entreprise doit-il apparaître sur la facture ?

OUI  NON

Si OUI, numéro : .....  
*GERESO se réserve le droit de facturer une pénalité forfaitaire si le client n'a pas transmis son bon de commande avant le début de la formation*

### FACTURE À ADRESSER À L'OPCO :

Nom de l'OPCO.....  
Numéro de prise en charge.....  
Adresse de votre OPCO.....  
Code postal | | | | | Ville.....

*Si GERESO n'a pas reçu l'accord de prise en charge de l'OPCO le dernier jour de la formation, le client sera facturé de l'intégralité du prix de la formation.*

Fait à : ..... Le : .....  
Signature et cachet de l'Entreprise / l'Établissement, précédés de la mention « bon pour accord » :

La signature de ce bulletin d'inscription vaut acceptation des conditions générales de vente précisées sur [www.gereso.com/cgv/](http://www.gereso.com/cgv/)

**Prise en charge (si parcours certifiant) :**  
 CPF  Entreprise  OPCO