



Objectifs de la formation

Au sein d'une association d'aide aux victimes mais également au sein d'autres institutions recevant du public ou d'autres associations, la prise du premier contact se fait par téléphone et la personne en charge de cette réponse téléphonique doit pouvoir orienter l'appelant vers un professionnel compétent et/ou expliquer les premières démarches à effectuer. Cette formation est donc réservée aux premiers contacts essentiels pour éviter toute survictimisation.

Une large partie de la formation porte sur la structure de l'entretien et sur la prise en considération de l'état d'esprit de l'appelant. Le contenu technique sur la procédure ou les différentes démarches à faire de l'entretien ne seront pas abordés.

- Réagir avec empathie et bienveillance aux réactions de l'appelant.
- Évaluer la demande de l'appelant pour lui proposer un entretien avec un accueillant.
- S'assurer de la bonne compréhension des informations transmises lors de l'entretien.

Public

Toute personne chargée de l'accueil téléphonique au sein d'une association ou d'une structure recevant des victimes.

Cette formation est plutôt à destination du personnel d'accueil, des secrétaires et standardistes.

Prérequis

Être en contact avec des victimes.

Contenu

- Les conséquences de l'infraction sur la victime
- L'entretien téléphonique
 - Les étapes de l'entretien, les techniques de communication, de reformulation et de questionnement
 - La prise en compte des différentes réactions et des personnalités difficiles
 - La prise en compte des émotions de l'appelant
 - La communication au téléphone
- Études de cas et jeux de rôles

Méthodes et outils pédagogiques

Apports théoriques, exercices sur les techniques de communication, jeux de rôles.

Évaluation

Évaluation à chaud sur le déroulement du stage et l'adéquation avec les attentes.

Validation des compétences acquises suite aux mises en situation et envoi d'une attestation de formation.

Formation animée par :

Marie-Yvonne Harry – psychologue clinicienne

12 personnes maximum

Lieu, dates, durée

Paris

2 jours = 12 heures

- les 23 et 24 novembre 2021

Coût

- Adhérents France Victimes : 200 €
- Partenaires : 300 €
- Tarif autre public : 500 €