Intra CL

Public

1 groupe d'agents de la Caf du Maine et Loire

Modalités pratiques

2 jours soit 14 heures de formation
Calendrier - Lieux - Modalités d'accès : Planification sur le site EGOC [Sessions à venir] Nous contacter pour suivi des programmations et des planning sur www.egoc.org

Catégorie

Offre de l'EGOC

Tarifs

1900.00

Modalités d'animation

Formateur

Berthy Claudine

Effectif

Taux de satisfaction

Tarif / Coût stagiaire

1900.00

Faire face aux situations difficiles dans l'entretien social - caf 49

MAJ : Mardi 17 novembre 2026

Contenu

PROGRAMME

«Faire face aux situations difficiles dans l'entretien social »

Formatrice : Claudine BERTHY

Durée - Dates **: 2 jours, les 16-17 octobre 2017**

Horaires : 7 heures de formation / jour - La formation se déroulera de 9 h à 17h

Lieu **: ANGERS – Siège de la Caf de Maine-et-Loire** (32 rue Louis Gain) **–Salle CODIR**

Effectif : 1 groupe d'agents de la CAF de Maine-et-Loire - Effectif validé par une feuille de présence

OBJECTIFS

Objectifs généraux

- Développer ses capacités à anticiper, prévenir et réagir dans les entretiens difficiles
- Maîtriser les postures de communication efficientes, favorables à l'accompagnement et à la gestion des situations difficiles.

Objectifs pédagogiques

- Savoir mener ses entretiens difficiles avec maîtrise et

professionnalisme.
- Savoir décrypter les réactions de défenses et y réagir avec justesse
- Adopter des postures réponses assertives permettant de garder la maitrise de l'entretien

Ce programme de deux jours développe particulièrement les questions d'agressivité et de désespérance. Il peut être ajusté en fonction de demandes spécifiques des stagiaires en début de module.

CONTENU

Jour 1

Les difficultés de la relation de face à face : identification des difficultés rencontrées par les membres du groupe : agressivité, conflits, provocation désespérance…et réponses apportées

Psychosociologie du visiteur et des comportements liés à la difficulté sociale.

- Individu, société, responsabilité
- Incidences de la précarité
- Psychologie de l'agression
- Psychologie de la désespérance

L'hypothèse « frustration agression » :

- Le sentiment de frustration et les réactions qui en découlent : de la séduction, aux pleurs, à la menace et la prestance
- ***Exercice*** : analyse de son propre potentiel de défense et d'agressivité et de ses modalités de réactions
- Comprendre et gérer les réactions de défense à la frustration
- La notion de « bonne posture professionnelle » et de juste distance

Le visiteur en situation difficile

- La précarité sociale : ses effets sur le comportement, les attentes et les défenses
- L'illettrisme : ses formes et les attentions du technicien
- Le deuil et les situations à forte résonnance émotionnelle : Comment réagir, garder une posture aidante et gérer ses propres ressentis

Jour 2

Les problématiques de la relation de conflit avec le visiteur :

- Agressivité et principales formes d'agression
- Gérer le mécontentement et la colère
- Faire face aux critiques récurrentes entendues à l'accueil : de l'accusation d'injustice aux propos plus politiques qui mettent les professionnels dans l'embarras.
- Savoir identifier et traiter les incivilités :
    - Définition du concept d'incivilités
    - Postures professionnelles face
        - Aux propos provocateurs, crachats…
        - Aux tentatives de manipulation, de culpabilisation
        - Aux refus de partir

Faire face aux situations d'agressivité

- Gérer l'agressivité : quelles attitudes verbales et physiques et quelles méthodes ?
    - Gérer les critiques et les menaces : exercice pratique
    - Faire face aux injures et provocations
    - Faire face au risque d'agression physique

- Savoir répondre de manière assertive pour gérer la tension et le rapport de force
- Travailler sur son attitude et la dimension non verbale de la posture
- Savoir être attentif aux mots et aux formules : les propos inconditionnels
- Garder la maitrise de l'entretien

- Mettre fin à un entretien quand nécessaire et le faire de manière pertinente

Exercices et mises en situation

METHODES PEDAGOGIQUES

- Méthodes actives et participatives
- Apports théoriques et méthodologiques
- Jeux de rôles et analyse constructive
- Remise d'une documentation pédagogique complète à chaque participant

VALIDATION

- Attestation de participation

FORMATRICE

Claudine BERTHY, formateur consultant psychologue du travail (Certifiée formateur expert – Ingénieur en formation – ICPF 2010)

Méthodes mobilisées

Modalités d'évaluation et de validation:

Evaluation en amont : sous forme d'un questionnaire ou d'un entretien avec le formateur pour valider les prérequis, d'évaluer les besoins spécifiques et de déterminer le niveau de connaissances

Evaluation au cours de la formation : validation de la compréhension et de l'acquisition des connaissances sous forme mises en situations, de réflexions collectives et d'utilisation d'outils de diagnostic

Evaluation à chaud : à l'issue de la formation, un bilan oral et une évaluation écrite permettront d'apprécier la qualité de la prestation et de mesurer l'efficacité de l'action au regard des objectifs globaux

Evaluation à froid : réalisée avec un outil interne Caf

Attestation de suivi : Feuille de présence

Attestation de participation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action sera remise aux stagiaires à l'issue de la formation

---

Accessibilité:

Nos formations sont accessibles à tous les agents Caf. Pour toutes personnes en situation de handicap, nous vous invitons à nous contacter afin d'étudier ensemble les modalités d'accès à la formation et de nous transmettre tout document nécessaire pour l'ajustement des prestations et la mise en oeuvre de dispositifs adaptés.

Niveau d'accessibilité des prestations proposées dans les locaux de l'EGOC : fiche informative du registre public d'accessibilité disponible sur le site de l'EGOC : Page « Contact et Accessibilité »

Délais d'accès à la formation:

Délais d'accès entre la demande et le début de la prestation : engagement d'une réponse dans les 15 jours ou conditionné aux délais de procédures de marché (1 mois pour les sessions INTER).

Pour toutes informations administratives, pédagogiques, d'accompagnement aux personnes ou d'une adaptation de la formation sur mesure, vous pouvez nous contacter au 02 99 29 82 42 ou 02 99 29 82 43
