**Programme de formation**

# Conduire un entretien de soutien avec un collaborateur en difficulté

| | |
|---|---|
| **Public** | Managers, RH, référents RPS/QVCT, salariés relais, collaborateurs expérimentés |
| **Objectif général** | Cette formation permet aux participants, managers, de conduire un entretien de soutien professionnel structuré, en adoptant une posture juste face à la souffrance psychique au travail, en respectant strictement les limites de son rôle, et en orientant de manière sécurisée vers les ressources adaptées. |
| **Objectifs pédagogiques** | A l'issue de la formation, les participants seront capables de :<br>• Distinguer clairement entretien de soutien, entretien managérial, disciplinaire et démarche de soin.<br>• Repérer et qualifier les signaux de mal-être en fonction de leur niveau de gravité.<br>• Adopter une posture d'écoute professionnelle sécurisante, adaptée au contexte hiérarchique.<br>• Mener un entretien structuré du début à la conclusion, sans glissement de rôle.<br>• Orienter de façon éthique et acceptable vers les ressources internes ou externes.<br>• Se protéger émotionnellement et professionnellement face à la souffrance d'autrui |
| **Pré requis** | Aucun |
| **Durée** | 7h |
| **Effectif** | Jusqu'à 12 participants |
| **Modalités de formation** | Présentiel |
| **Moyens pédagogiques** | • Accès à notre plateforme regardepsy formation pour les formations e-learning<br>• Approche expérientielle et interactive, outils concrets et transférables, supports de présentation transmis aux participants<br>• Simulations d'entretiens filmées ou guidées, jeux de rôle progressifs, analyse collective et débriefing clinique, apports théoriques ciblés et procéduraux<br>• Auto?évaluations et partage des représentations<br>• Élaboration d'un plan de développement personnel en fin de formation |
| **Validation des acquis** | • Quiz avant/après<br>• Mise en situation et étude de cas<br>• Tour de table final |
| **Sanction de la formation** | Attestation de formation et certificat de réalisation |

## Programme

### F1 : Le cadre professionnel de l'entretien de soutien

**P1 : Les finalités de l'entretien : repérage, sécurisation, orientation (et non résolution)**
**P2 : Distinction entre entretien de soutien / entretien managérial / entretien disciplinaire / accompagnement thérapeutique**
**P3 : La notion de Confidentialité : ce qui peut être garanti / ce qui ne peut pas l'être**
**P4 : Responsabilités et limites légales et éthiques**
**P5 : Risques du « faux rôle d'aidant »**

### F2 : Repérer et qualifier les situations de souffrance

**P1 : Signaux individuels, relationnels et organisationnels**
**P2 : Typologies de situations déclenchantes**
**P3 : Ce que chaque niveau implique en termes de posture et d'action**
**P4 : Ce qui doit alerter immédiatement**
**P5 : Analyse de situations issues du terrain**

*Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Contactez-nous pour envisager les aménagements nécessaires.*

### F3 : Posture d’écoute et communication sécurisante

**P1 : Écoute active : reformulation, silence, questionnement ouvert sécurisé**
**P2 : Validation émotionnelle (sans banalisation, ni dramatisation) et communication non-jugeante**
**P3 : Gestion des silences et émotions fortes**
**P4 : Formulations à risque et alternatives sécurisantes**

### F4 : Conduire l’entretien de soutien de A à Z

**P1 : Les étapes clés : préparer l'entretien, poser le cadre, explorer sans enquêter, contenir sans résoudre, conclure sans abandonner**
**P2 : Gestion du temps et des émotions**
**P3 : Quand et comment interrompre un entretien**

### F5 : Conclure, orienter et se protéger

**P1 : Reformulation de synthèse**
**P2 : Co-construction de pistes d’action réalistes**
**P3 : Orientation vers RH, médecine du travail ou acteurs externes**
**P4 : Se protéger émotionnellement (charge émotionnelle / sentiment d’impuissance / limites personnelles)**
**P5 : Quand demander du relais pour soi**
**P6 : Élaboration du plan de développement personnel**

*Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Contactez-nous pour envisager les aménagements nécessaires.*