

ACCUEILLIR UN PUBLIC ENDEUILLÉ

Ce que vous vivez

Dans votre fonction d'accueil, vous êtes parfois confronté à des usagers endeuillés ou directement concernés par un décès. Ces moments sont particulièrement lourds émotionnellement, et votre posture professionnelle est essentielle pour accompagner sans empiéter, offrir un accueil humain tout en préservant votre propre équilibre.

Pour qui

Tout agent accueillant ou informant des personnes en situation de deuil

2 jours (14h)

Présentiel ou à distance selon les besoins de votre structure

1 390 € HT

Objectifs de la formation

- Comprendre les impacts émotionnels liés au deuil et les répercussions sur la relation d'accueil
- Maintenir une posture professionnelle respectueuse et apaisante
- Utiliser des techniques de communication adaptées à la situation de deuil
- Pratiquer la régulation émotionnelle pour mieux gérer le stress
- S'affirmer dans des situations émotionnelles et difficiles
- Mettre en place des actions concrètes pour préserver son équilibre personnel

Méthodes pédagogiques

- Apports ciblés et contextualisés
- Analyse de cas concrets
- Mises en situation réalistes avec feedback collectif
- Pratique guidée d'outils de respiration et de centrage
- Élaboration d'un plan d'actions individuel

Modalités d'évaluation

- Recueil d'attentes et analyse des besoins (avant la formation)
- Observation et évaluation des mises en situation
- Retour croisé sur les pratiques professionnelles

POUR CONNAITRE LES DATES DES PROCHAINES SESSIONS OU DEMANDER UN DEVIS, NOUS CONTACTER

59 Rue Claude Chappe
78370 Plaisir

☎ 01 30 79 53 98 ✉ 01 30 79 53 99 ✉ contact@excellensformation.com

Contenu de la formation

Comprendre les effets du deuil dans une relation d'accueil

- Le deuil : un processus subjectif, non linéaire
- Émotions observables : tristesse, colère, confusion, mutisme, détresse...
- La place de l'agent : présent sans intrusion, soutien

Identifier les situations sensibles liées à un décès

- Identifier les différentes situations dans son quotidien
- Réactions inattendues ou disproportionnées : comment les décrypter sans juger

Adopter la bonne posture face à une personne endeuillée

- Trouver la bonne distance émotionnelle
- Être soutenant sans entrer dans le registre personnel
- Gérer le silence, l'émotion, l'absence de réponse claire
- Différencier empathie et sympathie

Communiquer avec respect et humanité

- Reformuler et vérifier la compréhension sans insister
- Pratiquer la communication non violente adaptée à l'accueil
- Exprimer un refus ou poser un cadre avec tact et bienveillance
- Exemples de formulations à privilégier et à éviter

Se protéger et gérer son propre stress

- Prendre conscience de ses réactions émotionnelles
- Techniques simples : respiration, ancrage, auto-reformulation
- Gérer l'après-coup : se préserver après une situation lourde
- Gérer les situations en équipe

Profil de l'intervenant

Formateur ou formatrice spécialisée dans l'accueil de publics en situation de deuil, avec une forte expertise dans la gestion des émotions et la régulation des tensions. Expérience confirmée en accompagnement d'agents publics dans des contextes émotionnellement lourds.

Accessibilité

Nous nous engageons à rendre cette formation accessible, avec des supports adaptés et des aménagements possibles selon les besoins de chaque participant.

POUR CONNAITRE LES DATES DES PROCHAINES SESSIONS OU DEMANDER UN DEVIS, NOUS CONTACTER

59 Rue Claude Chappe
78370 Plaisir

☎ 01 30 79 53 98 ✉ 01 30 79 53 99 ✉ contact@excellensformation.com

Organisme certifié Qualiopi
sous le n°2020/89914.1
pour les actions de formation.

SAS au capital de 7 500€
SIREN 502 197 551 RCS Versailles - SIRET 502 197 551 00034
Code APE : 8559 A - N°TVA : FR14502197551 - OF N°11788063378
www.excellensformation.com