

Formation des intervenants - Interventions à distance: Défis et meilleures pratiques

par Vanessa Forgues

PLAN DE FORMATION

1. Spécificités de l'intervention téléphonique
 - Types d'intervention téléphoniques (réactive vs. proactive)
 - Enjeux particuliers (confidentialité, présence des proches, distance, etc.)
 - Cadre
2. Vécu de l'intervenant.e. en intervention téléphonique
 - Proximité vs. distance
 - Gestion de l'impuissance
 - Contexte d'intervention
3. Modèle d'intervention téléphonique
 - Étapes de l'intervention:
 - Accueil, établissement de la relation
 - Exploration, évaluation, collecte de renseignements (évaluation du risque au besoin)
 - Éclaircissement de la demande, co-construction d'un objectif d'intervention
 - Résolution du problème, recherche de solutions
 - Clôture, synthèse et revue des prochaines étapes
 - Éléments particuliers à surveiller (sécurité, ruptures d'alliance, cadre)
4. Stratégies d'intervention
 - Approche brève orientée vers les solutions
 - Approche par les forces
5. Clôture et période de questions

