



## Accueil des publics éprouvés par la maladie, la perte ou le deuil

### PUBLIC ET PRE-REQUIS

- Personnel des secrétariats médico-sociaux (secteur hospitalier, sanitaire et social), en contact avec les patients et leurs proches en contextes éprouvants : annonce d'un diagnostic, maladie, pertes et renoncements, deuil

### OBJECTIFS OPERATIONNELS

- Dispenser un accueil empathique auprès des publics exprimant leurs ressentis au secrétariat
- Observer un juste positionnement relationnel et affectif, dans les limites de la fonction et savoir passer le relais
- Préserver une distance émotionnelle et boucler les vécus professionnels à forte résonance personnelle

### CONTENU

- Vécus et réactions des publics éprouvés
- Processus de deuil lié à l'épreuve et la perte : phases, manifestations et conduites à tenir
- Extension de la notion de deuil, englobant la perte et l'épreuve
- Fondements de l'accueil empathique dans ce contexte
- Comment accueillir les manifestations émotionnelles des publics éprouvés
- Contribution au soin relationnel dans ce contexte
- Limites d'intervention et passation du relais... sans culpabilisation
- Comment se préserver dans les situations pouvant faire écho à des éprouvés personnels
- Comment veiller à son propre ressourcement dans un contexte professionnel éprouvant

### METHODES PEDAGOGIQUES

- Méthode interrogative = dynamique d'échanges d'expériences et de compétences
- Méthode active = élaboration de référentiels et de procédures, études de cas, jeux de rôles.
- Méthode diagnostique = analyse de la pratique

Retrouvez page 7 de notre catalogue les modalités d'évaluation et de reconnaissance de la formation, les supports remis, les conditions de suivi et d'accompagnement des participants



**Durée**  
2 jours (14 heures)



**12 participants**  
au plus



**Taux de satisfaction : 89%**  
**Taux de recommandation: 96%**



**INTRA ETABLISSEMENT**  
Nous consulter

**INTER PARIS**  
800€ TTC  
par participant

**DATES 2026**  
3 et 4  
décembre

**HORAIRES**  
J1 = 9h30/17h  
J2 = 8h30/16h