

Focus

L'accueil est le **PREMIER VISAGE** d'une institution. Accueillir est un art difficile car cela demande d'être à l'écoute, de comprendre les besoins de l'autre tout en le contenant. Quand on accueille, on est souvent le réceptacle des **SOUFFRANCES** ou des **ANXIÉTÉS** du public. Accueillir ne va donc pas toujours de soi, même si c'est une activité riche dans la rencontre avec l'autre. Dans cette formation, nous verrons comment faire face aux situations difficiles, comment accueillir au mieux, comment **PRENDRE DU RECUL** sur sa pratique et retrouver de la confiance en soi.

Objectifs pédagogiques

- Développer ses capacités d'écoute afin de répondre aux besoins de son interlocuteur
- Connaître et acquérir des techniques de communication verbale et non verbale adaptées à la situation
- Savoir répondre efficacement à la demande du public, le renseigner ou l'orienter
- Prendre du recul sur sa pratique et acquérir une méthodologie pour bien accueillir le public difficile
- Mieux se connaître et repérer ses différentes émotions selon les situations ;
- Se mettre en situation de cas pratiques afin de savoir faire face aux situations difficiles.

Compétences visées

- Se positionner afin de répondre au mieux aux besoins de la personne accueillie.
- Affiner ses capacités d'écoute et de compréhension des situations.
- Prévenir et contenir des situations difficiles.
- Faire un pas de côté face à une personne agressive.
- Savoir réguler et maîtriser les dimensions affectives dans sa profession.

Contenu

Le sens et les enjeux de l'accueil

- L'accueil inconditionnel
- La suspension de jugement
- Créer un climat de confiance
- L'importance des repères relationnels
- Un positionnement bienveillant
- Considérer pour être entendu
- Savoir orienter

Poser et tenir le cadre tout en étant à l'écoute

- Le cadre chaleureux, explicatif et responsabilisant
- Les fondamentaux de la communication :
 - Le verbal, le paraverbal
 - Le non verbal, signe d'authenticité
 - La congruence
 - La synchronisation et la désynchronisation
- Le rôle des silences
- Le rôle de l'espace et des distances
- Accueillir la vision du monde de l'autre
- L'écoute active : l'empathie, le questionnement, la reformulation

Face à une situation d'accueil difficile

- Qu'est-ce qu'un public difficile ?
- Les types de rapport de force
- Les différents comportements face à une situation difficile
- Les jeux psychologiques : le triangle de Karpman
- Savoir faire un pas de côté face à des personnes agressives
- Développer sa posture assertive
- La communication non violente

Mieux se connaître pour accueillir plus sereinement

- L'impact de la souffrance sur les professionnels de l'accueil
- Qu'est-ce qui rend une situation émouvante ?
- Les besoins associés aux différentes émotions
- Le stress, apprendre à le repérer et à le gérer
- Les 5 messages contraignants et les ruminations mentales
- Retrouver l'estime de soi

Pré-requis

Aucun pré-requis

Public

Professionnels de l'accueil et de l'accompagnement.

Méthode

Participative grâce aux échanges
Expérientielle par les diverses mises en situation issues du vécu des participants.
Celles-ci permettent de prendre de la hauteur, d'assimiler les notions théoriques abordées et de réfléchir collectivement aux solutions à

Evaluation

Un questionnaire en ligne d'auto-questionnement sera proposé à chaque participant afin qu'il évalue sa propre progression, sa satisfaction et la pertinence de la formation au regard de sa pratique professionnelle (avant, juste après la formation et 6 mois après).

Intervenante

Sandrine GERMOND - Formatrice, coach certifiée, consultante, elle intervient auprès d'équipes et de publics variés autour de thèmes comme les risques psychosociaux, la pédagogie, la communication ou le management. Parallèlement, elle accompagne des étudiants et des lycéens en coaching individuel. Sa connaissance des jeunes en difficulté lui vient de ses nombreuses années d'enseignement au sein de l'Éducation Nationale auprès de publics difficiles, dans des quartiers sensibles. Passionnée de chant et de théâtre, elle enrichit sa pédagogie auprès des groupes de pratiques acquises lors de ses nombreuses expériences artistiques.

14h

Pour le prix de cette formation

EN INTER

Veillez vous référer à la présentation de la formation sur notre site internet

EN INTRA

Veillez nous consulter pour un devis personnalisé