



QUALITE DE VIE/RELATIONNEL :

Accueillir avec bienveillance pour prévenir les conflits

L'accueil, est la première marque d'attention que l'on accorde à une personne, c'est le point de départ de toute relation. Dans le soin sa qualité influence la relation future et favorise le climat de confiance.

Objectif de la formation

Connaître et comprendre :

- l'importance de l'impact environnemental sur l'accueil
- les principes de la communication bienveillante
- la logique et les mécanismes de l'agressivité ;

Découvrir les techniques permettant de gérer les situations de crise ;

Accroître sa vigilance et prévenir l'agressivité

Découvrir les particularités concernant l'accueil téléphonique

Public concerné : Tous publics

Pré-requis : Pas de pré requis

Durée : 2 jours (2 x 7h : 14h) – Horaires : 08h00/12h00 – 13h30/16h30

Rythme : Continue

Mode d'organisation pédagogique : Présentiel inter-structure

Lieu de formation : AFC – 79 rue des Navigateurs – 97434 St Gilles les bains

Contenu Déroulement

Apport didactique- Exposés

Contenu : Apport théorique –et analyse autour des données suivantes :

- l'importance de l'impact environnemental sur l'accueil

L'étude de l'ergonomie, de l'environnement (repérer et éviter les parasites de l'accueil).

La valorisation des ressources de la structure.

Anticiper l'accueil d'un public spécifique.

- Les principes de la communication bienveillante.

La notion de bienveillance dans l'accueil.

La posture d'accueil (les postures corporelles, la position de neutralité, le ton, le débit, la voix).

La communication bienveillante

Les bases de la communication (émetteur-récepteur, la reformulation, la répétition, le feedback).

L'écoute active.

→ Exercices / jeux de rôle pour appliquer des règles de communication spécifique à l'accueil physique des usagers.

- les mécanismes de l'agressivité et la notion de conflit

Les mécanismes de l'agressivité

La notion de conflit.

Les définitions, les composantes du conflit, les différents types de conflits, les sources de conflits.

Les acteurs de la gestion des conflits.

Les signaux avant-coureurs du conflit

- Découvrir les techniques permettant de gérer les situations de crise
→ Exercices / jeux de rôle autour de la prise de recul nécessaire face aux comportements déstabilisants.

La notion de relation dans le contexte professionnelle.

La notion et les positions de perception.

Intelligence émotionnelle et gestion de conflit.

Faire face à l'agressivité.

La gestion des émotions en situation de tension.

La notion de lâcher-prise.

- Accroître sa vigilance et prévenir l'agressivité

La coopération dans la résolution de conflit.

La coopération gagnante.

La recherche de solutions.

L'attitude empathique.

Les outils de résolution de conflit.

→ Exercice et jeux de rôle sur les techniques de désamorçage d'un conflit.

- L'accueil téléphonique

La posture d'un accueil téléphonique réussit.

Se présenter, présenter la structure.

→ Exercice et jeux de rôle Utilisation de la communication bienveillante lors de l'accueil téléphonique.

Evaluation finale

Contenu :

- Recueil auprès des participants à distance de la formation de l'amélioration de leur connaissance via un questionnaire.*
- Un questionnaire d'évaluation de la formation est remis au stagiaire en fin de formation.*

Moyens et méthode pédagogique

- **Méthode pédagogique** : La formation est de type participatif : elle alterne temps théoriques et exercices analytiques - réflexif

Moyens pédagogiques :

une salle de cours équipée de vidéoprojecteur

Un support est remis aux stagiaires avec l'ensemble des présentations.

Questionnaires d'évaluation

Scénarios de mise en situation/ d'entraînement/ jeux de rôle

Atelier pratique

Débats

Moyens permettant le suivi et l'appréciation des résultats

- Suivi de l'exécution : Feuilles d'émargement par demi-journées.
- Appréciation des résultats :
 - remplissage des questionnaires pré et post formation
 - questionnaire de satisfaction des stagiaires et des formateurs
 - attestation de formation

Références recommandations, bibliographie utilisées

- Les mots sont des murs - ou bien des fenêtres de Marshall Rosenberg
- Manuel de communication non violente de Lucy Leu
- La communication bienveillante de Michel Diviné
- Et n'oublie pas d'être heureux (Abécédaire de psychologie positive) de Christophe André
- L'intelligence émotionnelle de Didier Gaillieue

Concepteur du programme

- Formatrice à l'ingénierie de formation et pédagogique
- Conceptrice et Animatrice de formations sur les compétences transversales communes aux organisations.
- Assistante de gestions

Formateur : Valérie Lallemand

Nombres de personnes par session : 7 à 16 personnes

Prix de vente 350 €/stagiaires

Le repas n'est pas organisé par le centre de formation et ni inclus dans le tarif.

FORMATION

Intitulé de la formation :

Session :

Montant :

INSCRIPTION(S) DANS LE CADRE D'UN ETABLISSEMENT

Nom de l'établissement :

Adresse :

CP / Ville :

Responsable de Formation :

Téléphone :

Mail :

Nom	Prénom	Fonction	Date de naissance	N° professionnel	Formation

Fait le

à

Signature et cachet de l'établissement

INSCRIPTION A TITRE INDIVIDUEL

Nom :

Prénom :

Date de naissance :

Profession

N° professionnel

Adresse :

CP / Ville :

Téléphone :

Mail :

Type de financement : Fonds propres

FIFPL

Agence DPC

FAF

CPF

OPCA :

Fait le

à

Signature

A retourner à ADENIUM par mail secretariat@adeniumformation.com ou par fax : 0262 22 26 56 ou déposer votre formulaire dans la rubrique CONTACT