



L'improvisation théâtrale au service de l'accueil : écoute, adaptation, réactivité ! - 4 & 5 mai 2023 - PONTIVY

« La première impression est toujours la bonne, surtout quand elle est mauvaise » Henri Jeanson, écrivain français.

Un bon accueil se joue souvent dans les premières secondes. Se sentir accueilli, c'est être considéré, sentir de la part de son interlocuteur une disponibilité, un sourire. Se sentir accueilli, c'est le sentiment d'être écouté. Accueillir l'autre, c'est accepter d'être le centre d'intérêt de l'autre et cela implique un minimum d'assurance et de confiance en soi. Ce travail sur la représentation de soi nécessite un parcours qui intègre certaines compétences, comme l'écoute, la disponibilité, la bienveillance et l'empathie, la faculté d'adaptation et de réactivité face à l'inattendu ou à une situation difficile. L'improvisation théâtrale convoque toutes ces compétences. Par sa pratique, vous allez développer la force de l'écoute, la connexion à soi et aux autres, la confiance en soi et le lâcher-prise, permettant de faire preuve d'agilité comportementale et de maintenir une relation de qualité avec la personne accueillie tout en faisant face aux imprévus.

À SAVOIR

Être conscient que cette approche avec les techniques de l'acteur nécessite un investissement personnel pour en tirer tous les avantages. Cela implique d'être en phase avec l'idée d'une approche ludique et d'une autre manière d'apprendre.

LES PLUS

Par l'improvisation, il ne s'agit pas d'apprendre à jouer ou de jouer en apprenant, mais d'apprendre en jouant. Le formé est au cœur du processus.

- Le participant est baigné dans une expérience très concrète, ludique et bienveillante, qui, par le biais du « décadrage », lui permet de découvrir en lui tout son potentiel, d'oser se mettre en jeu avec ses forces et ses faiblesses, d'oser prendre des risques, et d'oser s'exprimer.*
- Le jeu est ici au service de l'apprentissage qui, par la pratique et l'expérimentation, permet à chacun d'agir et rebondir face à l'inattendu*

Durée: 14.00 heures (2.00 jours)

Profils des stagiaires

- Toute personne souhaitant s'améliorer dans l'exercice de sa fonction d'accueil
- Niveau : Intermédiaire

Prérequis

OTB | 1C - 1D avenue de Bellefontaine CS 71777 CESSON-SEVIGNE Cedex 35517 | Numéro SIRET: 34263477100030 | Numéro de déclaration d'activité: 53350865835 (auprès du préfet de région de: BRETAGNE)

OTB

1C - 1D avenue de Bellefontaine CS 71777
35517 CESSON-SEVIGNE Cedex
Email: aude@otb.bzh
Tel: 06 30 33 15 00



- Avoir une expérience de l'accueil
- Matériel à prévoir par les stagiaires : Il est conseillé de venir en tenue décontractée, prévoir de quoi prendre des notes

Objectifs pédagogiques

- Cultiver sa spontanéité pour gagner en aisance
- Apprivoiser ses émotions et celles des autres pour des relations harmonieuses.
- Renforcer son écoute en situation d'accueil
- Ajuster son comportement pour s'adapter aux multiples situations et interlocuteurs
- Appréhender l'inattendu et faire face aux imprévus (agir, réagir et interagir à bon escient).
- Communiquer de manière assertive pour mieux gérer les situations conflictuelles

Contenu de la formation

- Module 1 - Mieux se connaître pour mieux communiquer
 - Améliorer ses capacités d'expression (voix, gestuelle, regard)
 - Découvrir des ressources insoupçonnées chez soi et chez les autres
 - Être à l'écoute de soi pour mieux écouter l'autre: se détacher du mental et être plus présent à son corps, à son environnement, à ses perceptions
 - Se connecter à ses émotions pour mieux les comprendre et les réguler
 - Renforcer la confiance en soi en valorisant ses points forts et en identifiant ses blocages
 - Accepter le regard des autres et se détacher de ses propres jugements
 - Oser s'affirmer, tout en restant soi-même
- Module 2 - Développer la spontanéité et la créativité pour inventer de nouvelles façons d'interagir
 - Prendre des risques et accepter de ne pas pouvoir tout contrôler.
 - Utiliser ses émotions pour être mieux ancré dans le moment présent afin de mieux percevoir autrui.
 - Développer son imaginaire et lui faire confiance.
 - Être là où on ne vous attend pas: se surprendre et surprendre les autres.
 - Pratiquer l'auto-dérision.
 - Lâcher-prise et prendre du recul en situation professionnelle.
- Module 3 - Développer sa réactivité pour s'adapter aux situations et faire face à l'inattendu
 - Renforcer ses capacités d'écoute active pour s'adapter à ses interlocuteurs.
 - Utiliser tout ce qui est à notre portée comme champ des possibles.
 - Appréhender chaque imprévu comme une opportunité.
 - Être en accord avec la notion d'acceptation (non pas comme une faiblesse mais comme une force qui fait évoluer la situation).
 - Être à la fois sans aucun a priori et en même temps dans une grande capacité d'anticipation.
 - Susciter et développer l'empathie.
 - Développer son sens de la répartie.
- Module 4 - Gérer les situations difficiles
 - Se dégager de son propre cadre de référence et de ses schémas de pensée pour aborder différemment les problèmes.
 - Développer ses capacités à réinvestir les informations données par nos émotions en ajustant son comportement, et ainsi permettre de réguler ses relations interpersonnelles.
 - Développer son assertivité pour désamorcer ou gérer les conflits.
 - Utiliser les techniques de « meta-communication » pour améliorer la qualité de la relation.
 - Méthode du DESC et ECAPA.

Organisation de la formation

Equipe pédagogique

Hélène JET

OTB

1C - 1D avenue de Bellefontaine CS 71777
35517 CESSON-SEVIGNE Cedex
Email: aude@otb.bzh
Tel: 06 30 33 15 00



Après 20 ans d'expérience sur les planches, je décide en 2016 de mettre mon expertise des techniques du théâtre au service de la formation, pour accompagner les individus vers le changement, en les aidant à être mieux avec eux-même, avec les autres, avec leur environnement. Je souhaite aujourd'hui étendre mon expérience et mon savoir-faire au profit de nouveaux challenges.

Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des apprenants dans une salle dédiée à la formation.
- Un livret individuel de synthèse et pour aller plus loin sera remis à chaque participant
- Exposés théoriques
- Exercices de découverte, Exercices pratiques et techniques, Analogie avec les situations professionnelles vécues
- Jeux d'improvisation et mises en situation
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.
- Débriefing systématique, feedback et analyse
- Notions abordées à travers les exercices : les attitudes de Porter, l'écoute active, l'intelligence émotionnelle, l'assertivité, la « méta-communication », méthodologie d'adaptation (DESC - ECAPA)

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence.
- Formulaire d'évaluation de la formation. (préalable à chaud et à froid)
- Certificat de réalisation de l'action de formation.
- Une pédagogie dite active: L'humain au centre du processus. • Les participants sont « acteurs » de leur formation. • Exercices pratiques et mises en situation • Le formateur a un rôle de « facilitateur », il guide les stagiaires vers leur propre analyse, qu'il vient nourrir d'apports théoriques. • Cadre ABC (Audace - Bienveillance - Confidentialité)
- La pédagogie du détour: pourquoi le théâtre? • « stratégie du détour » par le biais de situations théâtrales, qui consiste à mettre à distance les enjeux. • Ainsi, les participants osent plus facilement s'exprimer. • Les exercices de training de l'acteur ou d'improvisation théâtrale offrent un espace de liberté qui leur donne les moyens de pouvoir oser, s'impliquer, se dépasser et s'affirmer.
- L'utilisation de la vidéo: Aller à la rencontre de soi-même • Certains exercices seront enregistrés et analysés selon une méthodologie stricte et éprouvée. • Cette méthode permet aux participants d'oser se découvrir, se reconnaître, s'accepter puis identifier et analyser ses atouts et ses points d'efforts. • La vidéo est un outil puissant qui permet de capter les éléments pour mieux les analyser.
- Le transfert de compétences: se projeter dans le champ professionnel • Les participants vont tester, vivre des situations plus ou moins proches de la réalité qui seront systématiquement suivies d'une analyse. • À partir de celles-ci, ensemble, nous identifierons les solutions pour être efficace et opérationnel dans le cadre professionnel.
- Modalités d'évaluation: • Auto-évaluation privilégiée, à partir des analyses et des retours sur expériences faites par le groupe et la personne concernée. • Accompagnement individualisé au maximum dans un souci d'efficacité et de progression • Evaluation des stagiaires par le formateur