

Accueillir les personnes en difficulté et gérer des situations délicates



OBJECTIFS

- Identifier les bases fondamentales de l'accueil
- Adapter les techniques d'accueil et de communication en fonction des publics
- Développer ses capacités à prévenir et à mieux gérer les tensions provoquées par des situations délicates
- Acquérir des outils concrets pour gérer sa propre communication, ses émotions et son stress en situation professionnelle

CONTENU

- **L'accueil**
 - Les enjeux de l'accueil par rapport aux missions et à l'image de l'établissement
 - L'accueil physique et l'accueil téléphonique
 - La déontologie de l'accueil
- **L'écoute**
 - « Savoir écouter »
 - La compréhension et l'interprétation
 - Le questionnement et la reformulation
 - Le ressenti lors de l'écoute active
- **L'image de soi et la communication**
 - Mon propre style de communication (points forts/points faibles de chacun)
 - Communication verbale, paraverbale et non verbale
 - Gérer ses émotions : méthodes et applications
 - Oser l'assertivité
 - Déterminer son programme « anti-stress »
 - Plan de progression personnelle de chaque stagiaire
- **La gestion des conflits et des incidents**
 - Les préjugés, conflits de cultures, de générations
 - Les comportements qui renforcent la tension
 - Les défenses adaptatives de chacun face au conflit
 - Les techniques de désamorçage des tensions
 - L'adaptation au point de vue de l'autre en exprimant le sien
 - La conduite à tenir face à une personne sous l'emprise de l'alcool ou d'une drogue
 - Les positionnements et les zones d'interaction
 - Les situations qui nécessitent un passage de relais

MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

- Méthode participative et interactive
- Valorisation des savoirs issus de l'expérience
- Plans d'actions individuels

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES CONNAISSANCES

- Exercices corrigés en collectif et QCM permettant la vérification des acquis tout au long de la formation

INTERVENANT

Consultante formatrice, spécialiste de la communication et gestion du stress

COÛT PAR PERSONNE

En inter

- Adhérents Unafo : 840 €
- Non-adhérents : 1035 €

En intra

- Nous consulter pour une formation sur-mesure

EN PRÉSENTIEL

Durée

- Stage de 3 jours

Dates et lieu de la session en inter

- 23, 24 et 25 septembre 2024, en présentiel, à Lyon

ACCESSIBILITÉ HANDICAP

- Nous vous invitons à vous rapprocher de l'Unafo afin d'étudier les modalités d'adaptation de la formation : formation@unafo.org ou 01 40 71 71 10

PERSONNES CONCERNÉES ET ÉTABLISSEMENTS VISÉS

- Tout public
- Tout établissement d'hébergement ou de logement accompagné

PRÉ-REQUIS

- Aucun