



# Accueillir des 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**
  - Son propre style de communication (points forts / points faibles de chacun)
  - Communication verbale, para verbale 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 se trouvant 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



## INTERVENANTE

- > Formatrice spécialisée en communication, accueil et gestion du stress



## PERSONNELS CONCERNÉS ET ÉTABLISSEMENTS VISÉS

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



## DURÉE

- > Stage de 3 jours



## COÛT PAR PERSONNE

- > **EN INTER**
  - Adhérents Unafo : 660 €
  - Non-adhérents : 780 €
  - Tarifs dégressifs : nous consulter
- > **EN INTRA**
  - Nous consulter



## LIEU ET DATES DE LA SESSION INTER

- > UNAFO - Paris 16<sup>e</sup>
  - > 2, 3 et 4 octobre 2019
- Ces dates sont susceptibles d'être modifiées



## MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

- > Mises en situation
- > Pédagogie interactive s'appuyant sur l'expérience vécue des participants
- > Plans d'actions individuels
- > Apports de documentation pédagogique