Programme de formation

Bien accueillir ses publics et gérer les situations conflictuelles

Objectifs :

Au-delà des aptitudes naturelles, l'accueil requiert des compétences techniques et conceptuelles. Accueillir, c'est proposer, inciter, voire vendre tout autant qu'asseoir l'image et la réputation de la structure. Mais c'est aussi savoir créer la bonne distance pour déjouer l'agressivité de certaines personnes insatisfaites ou turbulentes qu'elles soient en groupe ou seules, Cette formation aide à développer ses compétences relationnelles ainsi qu'à maîtriser son stress.

A l'issue de cette formation, les participants seront en mesure de :
- ssituer le rôle de l'accueil et de la médiation dans les situations de rapport aux publics
- comprendre les mécanismes qui influencent la relation accueillant / accueilli
- repérer les réactions émotionnelles et les mécanismes de défense
- articuler les savoir-faire et les savoir-être dans l'accueil
- évaluer la bonne distance dans les échanges professionnels

A l'issue de cette formation, la structure renforcera la qualité et l'efficacité de son accueil et réduira les tensions et les situations de stress.

Publics et prérequis :

Cette formation s'adresse à toutes les personnes, cadres ou non cadres, en contact avec les publics, que ce soit leur activité principale ou qu'elles y soient confrontées de façon occasionnelle ou lors d'actions de médiation.

Méthodes pédagogiques et moyens techniques :

Cette formation est ancrée dans la réalité quotidienne des participants. Elle alterne des temps de réflexion avec de nombreuses mises en situation, fictives ou vécues par les personnes.

Durée :

14 heures.

Programme :

Au cours de cette formation seront notamment abordées les thématiques suivantes :

Comprendre les mécanismes relationnels
percevoir les cadres de référence et les systèmes de représentation
repérer les réactions émotionnelles et les mécanismes de défense
distinguer la communication verbale de la communication non verbale

Gérer ses émotions dans le discours professionnel
créer une distance professionnelle dans les échanges
s'approprier le discours d'accueil

analyser la responsabilité des émotions dans le discours professionnel
comprendre les difficultés relationnelles rencontrées avec certains interlocuteurs

Faciliter la relation de communication professionnelle
repérer le style de communication adapté à chaque interlocuteur
développer une position juste par rapport à l'autre
comprendre l'autre et apaiser les tensions par une écoute attentive
s'affirmer sereinement dans la relation
anticiper les comportements inefficaces en situation de stress
résoudre un conflit par une approche sans perdant
réagir face à l'agressivité

Élargir son champ d'action et de réaction
appréhender son rôle dans l'accueil général de la structure
repérer les logiques spécifiques de relations dans son réseau d'accueil
collaborer au sein de son réseau d'accueil
définir sa place dans l'équipe chargée de l'accueil

Validation des acquis et évaluation :

La méthode pédagogique est centrée sur des allers et retours entre contenus théoriques et questionnements en rapport avec la situation professionnelle des stagiaires. En conséquence, la validation par le formateur des acquis de la formation, de la compréhension des questions abordées et de l'évolution des compétences se fait tout au long de l'action par un système de questions/réponses, d'exercices, de questionnaires et d'échanges entre les participants et lui même. Une attestation de suivi de formation est remise à chaque participant à l'issue du module. Elle précise les dates de réalisation et le volume horaire suivi.

Documentation :

Les documents travaillés et les grilles élaborées au cours de la formation constituent le cœur de la ressource documentaire de ce module.