

# Appréhender l'accueil du public fragile

## Objectifs

- Repérer les besoins respectifs professionnels / usagers ainsi que les difficultés vécues sur le terrain.
- Identifier les représentations liées au public accueilli ;
- Analyser sa pratique afin d'adopter une posture professionnelle adaptée ;
- Parvenir à prendre de la distance de sorte à réduire les tensions en situations conflictuelles.
- Identifier et exprimer ses sentiments, reconnaître les besoins en présence et formuler une parole bienveillante
- S'enquérir de nouveaux outils de communication en vue d'adapter son comportement aux situations vécues.

## Contenu

### Agressivité-conflit-public difficile

- Réflexion sur les termes « public difficile, accueil/accueillir, agressivité et conflit..., afin de mieux comprendre les mécanismes en jeu ;

### La communication verbale et non verbale :

- Approche des différentes techniques de communication (Reformulation, Ecoute Active, PNL, communication non verbale, observation,...)

### Permettre une prise de conscience ainsi qu'une meilleure compréhension de ce qui se joue ici et maintenant au cours des relations en face à face ou des situations.

- La relation d'aide (inspiré de la théorie clinique de Carl ROGERS)
- Différents états de communication à comprendre et à interroger
- Rôles et attitudes professionnelles

### Amener le professionnel à réfléchir sur le sens de son action auprès des usagers qu'il reçoit en accueil

## Méthodes pédagogiques

Support Powerpoint

Echanges interactifs

Etude(s) de cas

Tests, questionnaires et exercices pratiques liés aux attitudes relationnelles (attitudes psychologiques en situation de face à face / relation d'aide / réactions face au stress, à la pression)

Analyse des pratiques à partir d'études de situations

Élaboration d'hypothèses de compréhension

Jeux de rôles

## Public visé

Professionnels du secteur sanitaire, éducatif, social ou médico-social

## Prérequis

Cette formation ne nécessite pas de prérequis

## Votre formateur

Formateur-consultant, de profil sciences sociales et ingénierie des ressources humaines

## Durée

2 jours

## Constitution du groupe

8 à 12 participants

## Tarif

Intra : Nous consulter

Inter : 450€ par personne

## Dates, lieu

Nous consulter