

# 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

## 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**

**Tarif Inter : 450€ par personne**

**Dates, lieu : Nous consulter**

## 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