

Accueil et gestion d'un public en situation difficile

Référence : C-PAR-123-02 | **Zone géographique :** Gironde, Charente, Charente-Maritime, Autres

Présentation de la formation

LE CONTEXTE

Si vous avez déjà travaillé en situation d'accueil, vous vous êtes certainement déjà retrouvée.e dans une situation inconfortable, dans une situation difficile.

Jacques Lacan a dit : « Il n'y a pas de malentendus. Il n'y a que des malentendants. »

Et si les malentendus, les situations difficiles, pouvaient être évités grâce à l'écoute ?

Dans une communication, nous mettons-nous vraiment en posture d'écoute de l'autre ?

Est-ce facile d'écouter l'autre sans casser le lien avec des obstacles à la communication ?

Lors de cette formation, nous mettons de la lumière et de la conscience sur cette écoute qui est à la base des échanges, ainsi que sur notre posture. Nous pratiquons la communication non violente, ainsi que la résolution de conflit en entretien.

Les apprenants .es sont au cœur de l'action et construisent leurs apprentissages à travers des travaux de groupe, des jeux de rôle, des mises en situation...

Un cadre bienveillant et respectueux, pour une formation rythmée et participative au service de la montée en compétences des participants.es !

A QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION ?

Public cible :

Cette formation s'adresse à toute personne qui :

- souhaite communiquer de façon plus fluide
- désire trouver des solutions pour faciliter la communication
- a envie d'apprendre l'écoute active efficace
- veut s'exercer à la communication non violente
- est amenée à résoudre des conflits
- souhaite développer son aisance en communication

- est curieuse de découvrir sa posture dans ses communications

Prérequis :

Parler français

OBJECTIFS DE LA FORMATION

Accueillir et gérer un public en situation difficile afin d'accueillir tout type de public, notamment en utilisant l'écoute active, la communication non violente et la méthode DESC.

Programme complet

JOUR 1 : Objectifs pédagogiques

- Déterminer les 4 techniques de communication
- Découvrir les obstacles à la communication
- Expérimenter l'écoute active efficace
- Se découvrir pour mieux comprendre l'autre
- Utiliser la respiration pour gérer son stress et être disponible pour l'autre

JOUR 1 : Contenus

- Les 4 techniques de communication
- Les obstacles à la communication
- L'écoute active efficace
- Les drivers
- Les techniques de respiration pour gérer son stress

JOUR 2 : Objectifs pédagogiques

- Examiner la posture et la position dans la relation
- Etablir un lien entre les différents états du Moi et le triangle dramatique de Karpman
- Différencier fait, opinion et sentiment
- Pratiquer la communication non violente

JOUR 2 : Contenus

- Les différents états du Moi
- Le triangle dramatique de Karpman
- La définition d'un fait, d'une opinion et d'un sentiment
- La communication non violente

JOUR 3 : objectifs pédagogiques

- Partager et analyser ses expériences avec l'ensemble des apprenants.es
- Découvrir la communication assertive
- Distinguer les différentes zones de la matrice des comportements
- Conduire un entretien en situation de conflit avec la méthode DESC

JOUR 3 : Contenus

- La prise de recul et l'analyse collective
- La communication assertive
- La matrice des comportements
- La méthode DESC

MODALITÉS ET MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Modalité de suivi de la formation : en présentiel de préférence !

Néanmoins, la formation peut également être dispensée en distanciel.

Durant la formation, les méthodes pédagogiques sont variées et alternées afin de faciliter les apprentissages :

- Méthodes expositive : un peu
- Méthode active : beaucoup !
- Méthode participative : à la folie !!!

Durant la formation, les techniques pédagogiques sont variées et alternées afin de faciliter les apprentissages :

- Apports théoriques
- Brainstorming
- Jeux
- Quiz
- Production d'écrits
- Mises en situation
- Travaux en groupe
- Jeux de rôle...

Durant la formation, les supports pédagogiques sont également variés et alternés, toujours pour faciliter les apprentissages :

- Vidéo projection
- Power Point
- Paperboard et/ou tableau blanc
- Supports papiers
- Vidéos
- Images

TECHNIQUES PÉDAGOGIQUES

SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

MODALITÉ D'ÉVALUATION

Durant la formation les modalités d'évaluation sont variées afin de faciliter les apprentissages :

- Evaluation de la situation de départ grâce à un test de positionnement
- Evaluation des attentes des participants.es
- Evaluation formative des connaissances et des acquis en formation : questionnement, quiz, jeux de rôle...

- Evaluation sommative : mise en situation
- Evaluation « à chaud » : un questionnaire de satisfaction sera distribué à la fin de l'action de formation
- Evaluation « à froid » : débrief après quelques mois de mise en pratique

Conditions d'accueil

FORMATION DANS NOS LOCAUX

- Durée Totale : **3.28 jour(s) / 23 heures**
- Durée présentiel : **3 jour(s) / 21 heure(s)**
- Durée distanciel : **0.28 jour(s) / 2 heure(s)**
- Délai d'accès : **60 jours**
- Prix : **600€** net de taxe
Tarif minimum

FORMATION MISE EN PLACE POUR UNE ENTREPRISE/ORGANISATION

- Durée Totale : **3.28 jour(s) / 23 heures**
- Durée présentiel : **3 jour(s) / 21 heure(s)**
- Durée distanciel : **0.28 jour(s) / 2 heure(s)**
- Délai d'accès : **15 jours**
- Prix : **2850€** net de taxe
Tarif minimum

L'équipe pédagogique
