

## Comprendre, informer, aider : quel accueil pour le public et les parents en difficultés ?



Durée 3 jours - 18 heures



Dates 01-02-03/12/2025 - 02-03-04/09/2026



Effectif 15 stagiaires maximum



Tarif TTC INTER - 750€ par stagiaire

INTRA - *Nous consulter*

Réf. AX5-CIA

### Objectifs

Développer par un travail sur ses propres attitudes des modes de relation et de communication permettant de traiter efficacement, avec courtoisie et bienveillance, les demandes du public quelle que soit leur formulation.

Savoir gérer ses propres émotions pour s'adapter aux différents comportements rencontrés des plus passifs aux plus agressifs.

### Contenus

Inventaire de comportements rencontrés chez le public et localisation de difficultés vécues au cours de la pratique de l'accueil : insatisfaction et plaintes, pleurs ou colère, revendications, menaces, silences, discours confus, ambiguë, demandes excessives, etc. ;

Exploration des principaux mécanismes intervenant, consciemment ou non, dans la communication verbale et non verbale : malentendus et distorsions, mécanismes de défense, confusions de l'implicite et de l'explicite, différence des cadres de référence ;

Observation de ses attitudes personnelles et de ses propres émotions en interaction avec celles d'autrui ;

Apports techniques pour faire progresser la qualité du service rendu : l'écoute active, la reformulation et la clarification des informations échangées, le langage du corps, la verbalisation des émotions perçues ;

Environnement matériel, humain et organisationnel de l'accueil : obstacles et ressources.

## AXE 5

### Modalités d'évaluation d'atteinte des objectifs

Un questionnaire d'évaluation à chaud ainsi qu'une évaluation des acquis, seront proposés à chaque stagiaire qu'il remettra au formateur avant son départ

Des auto-évaluations seront réalisées tout au long de la formation pour que les stagiaires puissent évaluer l'acquisition ou non des savoirs dispensés

Trois mois après, un questionnaire d'impact lui sera adressé visant à recueillir les répercussions concrètes dans sa pratique professionnelle.

### Public

Les professionnels sur des postes d'accueil (physique ou téléphonique) des champs social, médico-social et socio-éducatif, accueillant du public

#### Pas de prérequis nécessaire

**Délai d'accès :** L'inscription doit être réalisée, au plus tard, trois semaines avant le début de la formation.

### Animation

Psychologue clinicien et thérapeute familiale systémique.

### Suivi de l'exécution de la formation

Les stagiaires devront signer une feuille de présence afin de valider la réalisation de la formation.

### Pédagogie

Mise en commun de témoignages sur la pratique professionnelle.

Apports théoriques et débats, exercices de communication.

Application de l'apport technique à des situations concrètes inspirées de la réalité et travaillées sous forme de jeux de rôle.

### Documentation et bibliographie

Des supports documentaires et des références bibliographiques seront mis à disposition des stagiaires.