

# ACCUEILLIR LA DEMANDE DE LA PERSONNE EN SITUATION DE SOUFFRANCE

I 320 080 021 S

En structures sociales, médico-sociales et socio-culturelles

## OBJECTIFS :

- Définir la notion d'accueil : ses missions, son cadre d'intervention, son public.
- Identifier les différents comportements des personnes accueillies.
- Construire un "espace" favorable à un accueil de qualité pour apprivoiser les affects des différents protagonistes (les professionnels et le public).

## PERSONNEL CONCERNÉ :

➤ Tout personnel administratif, paramédical, social, éducatif ainsi que des collectivités et des divers services ayant la fonction "d'accueillir".

## PRÉ-REQUIS :

➤ Aucun.

## CONTENU :

- **Les missions de l'accueil :**
  - Les spécificités de l'accueil en fonction des différentes institutions.
  - La rencontre avec l'Autre : ses besoins et ses attentes.
- **L'accueil est communication :**
  - Le langage, le paralangage, la métacommunication.
  - Les 4 phases de l'accueil.
  - Notions de besoins, de demande.
  - Notions d'empathie, d'assertivité et d'écoute active.
  - Les conflits - l'agressivité - la violence - la gestion des conflits.
- **Outils pour évaluer et désamorcer les situations difficiles et conflictuelles :**
  - La communication non violente.
  - La reformulation.
  - La posture du professionnel - développer un savoir-faire et un savoir-être.
  - Repérer ses limites - savoir demander de l'aide.
  - Eviter la confrontation en symétrie.

## FORMATEUR(S) & QUALITÉ :

➤ 1 formateur en relations humaines.

## PARTICIPANTS • DURÉE :

➤ 6 à 15 ➤ 5 jours (35 h)

## DATES • LIEU :

➤ 02 au 06/11/2020 ➤ PARIS  
➤ 17 au 21/05/2021 ➤ PARIS  
ou 27/09 au 01/10/2021 ➤ LA ROCHELLE

## MÉTHODES & MOYENS PÉDAGOGIQUES :

- Apports théoriques liés à la pratique. Mises en situation (simulation, improvisation, études de cas). Échanges.

MODALITÉS & DÉLAIS D'ACCÈS ➤ Page 280 • MODALITÉS D'ÉVALUATION ➤ Page 3

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES ➤ Page 3.

COÛT PÉDAGOGIQUE ➤ LA ROCHELLE I 292 €  
PARIS I 385 €