

ACCUEILLIR ET ACCOMPAGNER LES PERSONNES DANS UN CONTEXTE DIFFICILE

Objectif

- Développer ses capacités en communication interpersonnelle (écoute et assertivité) afin de comprendre les besoins de son interlocuteur et de pouvoir y répondre au mieux
- Connaître et acquérir des outils de communication interpersonnelle adaptés aux situations
- Prendre du recul sur sa pratique et ajuster sa posture professionnelle

Méthode pédagogique

- Alternance d'apports théoriques et d'exercices pratiques d'intégration et mises en situations concrètes issues des situations professionnelles des participants
- Travail en petits groupes, outils d'intelligence collective, jeux de rôle
- Une attention particulière est portée au rythme et aux particularités d'apprentissage de chacun (e)

Certifications

- Délivrance d'un certificat IFAAP
- Validation de la certification après suivi intégral de la formation et validation de l'évaluation
- Evaluation sous forme de QCM et exercice pratique

21h

Intermédiaire

Notre Programme

Repères pour accueillir

- Comprendre l'autre
- Créer un climat de confiance
- La position bienveillante
- Ecouter tout en gardant un cadre clair

Mieux écouter

- Bases de la communication
- Ce qui bloque un échange
- Rôle des émotions
- Ecoute active : empathie, questions, reformulation

Poser le cadre

- Cadre : rôle dans les situations d'accueil
- Cadre contenant : chaleureux, clair et ferme
- Exprimer les limites : sécurisation

Gérer les situations difficiles

- Comprendre l'agressivité
- Éviter le rapport de force
- Adopter la bonne posture
- Sortir des jeux psychologiques
- Communiquer avec fermeté et bienveillance

Mieux se connaître

- Identifier les situations impactantes pour soi
- Gérer ses émotions et son stress
- Repérer ses schémas
- Prendre soin de soi et retrouver la confiance

Conditions particulières

Participants

6 à 10 Participants par session

Modalités

Présentiel

Lieu de formation

Dans nos locaux

Délai d'accès

Délai moyen de 15 jours à 1 mois

Public visé

Employeurs, responsables RH, assistante administrative, responsable de paie, utilisateur de logiciel de paie

Prérequis

Aucun

Qualification du Formateur

Psychologue clinicienne et médiatrice en entreprise

Référent Handicap

Audrey CAUSSE :
contact@ifaap.fr - 05 53 96 00 08
Adaptation du parcours possible

Moyens pédagogiques

Communication non violente
Outils d'intelligence collective
Support pédagogique

Intervenant Stéphanie KIFFER

Formatrice depuis 2017

Commerce &
Communication