

### Les objectifs

**Clarifier** les missions de l'accueil

**Permettre** de mieux appréhender les comportements problématiques

**Améliorer** la gestion de ses affects dans les situations difficiles

**Découvrir** de nouveaux outils théoriques et pratiques visant à améliorer sa capacité à accueillir et la qualité de l'accueil situé dans son contexte

### Le contenu (priorisé et adapté au regard des attentes du groupe)

#### L'accueil-lieu et l'accueil-action

Mission, cadre, contexte

#### La rencontre de l'autre

Affects, émotions, résonances, effets miroir

#### Les comportements difficiles

Repli sur soi, victimisation, persécution, confusion, agressivité...

Éléments de compréhension des situations conflictuelles

#### Les différents types d'entretiens

En direct, téléphonique - Directif, semi-directif, non-directif

#### La Communication interpersonnelle

Communication verbale, para verbale, non verbale

Freins et facilitateurs de communication

#### Accueillir positivement

Notions de bienveillance, empathie, écoute active, juste distance

La communication non violente pour apaiser plutôt qu'attiser

Les étapes incontournables d'un accueil efficace

### Les moyens pédagogiques

✓ Utilisation de la dynamique du groupe tant pour les apprentissages individuels que collectifs.

✓ Apports théoriques et pratiques croisés

✓ Échanges, cas pratiques amenés par les stagiaires et/ou le formateur, exercices, mises en situation

✓ Support pédagogique remis à chaque participant

✓ Évaluation dynamique avec bilan et questionnaire d'évaluation individuel en fin de session

### Public concerné

Professionnels en  
fonction d'Accueil

### L'intervenante

**Ghyslaine Comba**,  
formatrice expérimentée  
médiatrice diplômée,  
ex cadre de l'action  
sociale et médico-sociale

### La méthode active

est basée sur un  
processus participatif  
et inductif

### Le cadre éthique

Bienveillance,  
confidentialité,  
non jugement,  
horizontalité des  
échanges

### Les modalités

✓ Groupe constitué  
en intra ou en inter

✓ Intervention sur site  
ou dans nos locaux basés  
sur Nîmes ou Draguignan

✓ Construction de module  
sur-mesure

✓ De 2 à 3 journées  
selon projet

✓ Coût selon devis établi  
gratuitement