

# Accueillir et gérer les situations délicates

## Objectifs

- Adapter les techniques d'accueil et de communication en fonction du public.
- Comprendre les concepts d'agressivité, d'agression et de violence pour éviter les escalades verbales.
- Utiliser les outils de communication pour désamorcer les conflits et mieux gérer son stress.

## Programme de formation

### 1. L'accueil

Les enjeux de l'accueil par rapport aux missions et à l'image de l'établissement.  
L'accueil

### 2. Savoir écouter et reformuler pour mieux communiquer

Ecouter sur le fond et sur la forme  
Distinguer compréhension et interprétation  
Savoir questionner et reformuler  
Prendre le recul nécessaire pour une écoute active

### 3. Les particularités du public

Les risques liés aux problématiques du public  
La notion de "distance" et de "relation"

### 4. La gestion des conflits

Les préjugés, conflits de cultures, de générations  
Les comportements qui renforcent la tension  
Les défenses adaptatives de chacun face au conflit  
Les techniques de désamorçage des tensions  
La conduite à tenir en présence d'une personne sous l'emprise de l'alcool ou d'une drogue  
Les situations qui nécessitent un passage de relais

### 5. L'image de soi et la communication

Mon propre style de communication (Points forts/points faibles de chacun).  
Communication verbale, para verbale et non verbale.  
Apprendre à Gérer ses émotions  
Oser l'assertivité  
Déterminer son programme « anti- stress »  
Plan de progression personnelle de chaque stagiaire

## Public concerné

Toute personne devant prendre la parole en public, ponctuellement ou régulièrement

## Evaluation des stagiaires

- Mise en situation et observation
- Questionnaire

## Méthodes pédagogiques

- Approche participative
- Travail de groupe
- Mises en situation
- Support numérique sur espace partagé

## Intervenant

Anne-Marie DOMINGUEZ, coach certifiée et formatrice dans le domaine de la communication depuis plus de dix ans

## Informations complémentaires

### Durée

#### Présentiel

Deux jours

#### Visio-conférence

Deux jours ou quatre demi-journée

### Lieu

À définir

### Coût par personne

#### En inter

690€ / personne

#### En intra

Nous contacter pour une formation sur mesure

### Accessibilité

Accessibilité aux personnes en situation de handicap