

Ref C115

Accueil communication, relations humaines

OBJECTIFS

- ▶ Proposer une écoute et un accueil de qualité.
- ▶ Comprendre certains comportements humains pour développer son assertivité, améliorer sa communication et gérer tensions et stress.

PROGRAMME

- ▶ La notion d'accueil : définition, contexte
- ▶ Rôle et posture de la personne chargée d'accueil : mission, qualités, compétences
- ▶ Communication et fonctionnements humains
 - notion de communication
 - la théorie de la communication
 - les composants du message
 - niveau de conscience
 - le cadre de référence
 - notion de perception
 - les croyances
 - les obstacles à la communication
- ▶ Les techniques de communication : langage verbal et non verbal
 - le non verbal : observation, calibrage, synchronisation
 - le verbal : l'écoute active
 - le vocabulaire adapté à l'interlocuteur
 - l'imagination au service de la parole
- ▶ Analyse et gestion du conflit
 - comportements et fonctionnements humains
 - le conflit : notion, typologie, sources
 - l'agressivité
 - aspects négatifs et positifs du conflit
 - la boucle relationnelle, méthode de résolution
 - l'assertivité : affirmation de soi, sécurité intérieure
- ▶ Gestion du stress
 - le stress : définition, variables, formes, conséquences et symptômes
 - les axes d'action
 - être conscient de son état interne
 - relaxation en situation de travail.

Méthode pédagogique : Recueil des attentes. Etudes de cas, apports théoriques, méthodologiques, mises en situation, travail en sous-groupes, jeux de rôles

Remise d'un support écrit. Evaluation des acquis en début et fin de stage.



Personnes concernées / Prérequis : Tout personnel exerçant des fonctions d'accueil en établissements sociaux/médico-sociaux

Animation : Formateur en communication,
Maître praticien en PNL

Nombre de participants : 12 personnes maxi

Durée : 5 jours, soit 35 heures

DPC : nous consulter

INTRA

Ce stage peut être organisé
dans votre établissement
avec un tarif groupe.



GERFI+ S.A.S au capital de 250 000€
SIRET 393 456 892 00024 - Code NAF 8559A - RCS La Rochelle

