

obe a



MARDI 25 JUIN 2019

www.obea.fr

Gestion des situations difficiles d'accueil

OBJECTIFS

- Adapter les comportements et attitudes selon les demandes et besoins des usagers
- Gérer l'accueil dans des situations complexes
- Trouver la juste distance avec l'utilisateur et connaître ses limites

PUBLIC

Tout agent en situation d'accueil

PROGRAMME

1- L'accueil en situation difficile

- La compréhension des besoins des différents types d'utilisateur
- Le public en situation de précarité
- Les dimensions socioculturelles de l'accueil
- Le positionnement de l'accueillant face à la personne accueillie

2- Savoir établir une relation positive

- Le non-jugement dans la formulation et le vocabulaire employé
- La compréhension du cadre de référence de l'utilisateur
- Se mettre en phase avec l'autre : la réception et la mise en confiance

3- Savoir s'affirmer dans le respect de l'autre

- Définition et conséquences des 4 types d'attitude face à l'autre
- Développer l'affirmation positive de soi
- S'autoriser à dire et agir en définissant ses droits et en respectant ceux de l'autre
- Savoir dire non ou comment refuser sans perdre sa crédibilité

4- Gestion mentale et corporelle

- Gérer ses émotions face à une situation qui nous agace ou nous touche
- Savoir se protéger psychologiquement : prévenir l'épuisement professionnel
- Savoir analyser et gérer ses réactions, comportements et attitude après une situation stressante

TOUTES LES SESSIONS

- Du lundi 14 octobre au mercredi 16 octobre 2019 -
Lieu Paris & régions