

Les ateliers d'Ocellia

Une journée pour acquérir des outils concrets permettant de gérer les situations délicates, favorisant une posture d'accueil bienveillante et efficace auprès d'un public vulnérable.

ACCUEIL PHYSIQUE ET TELEPHONIQUE

DES PERSONNES VULNERABLES

Programme

Module 1 : Repérer les enjeux de la communication – 1h30 min

- Comprendre les notions en jeu chez les deux interlocuteurs : le professionnel et la personne vulnérable

Identification des notions en jeu dans les relations humaines : besoins – représentations – défenses

Mise en pratique :

Echanges participatifs, jeux de rôles en binômes à partir de situations réelles d'accueil, apportées par les participantes

Module 2 : Proposer une communication adaptée – 1h30 min

- Repérer les messages non verbaux
Communication non verbale, écoute active
- S'entraîner à la reformulation
Reformulation, formules positives et questions ouvertes
- Repérer l'impact des questions selon leur formulation
Adaptation aux différences de langues et langages

Mise en pratique :

Jeux de rôle à partir de situations réelles, apportées par les participants

Module 3 : Communiquer dans le respect de l'autre – 1h30 min

- S'entraîner à la communication assertive pour résoudre les conflits (respect de soi, de l'autre, de la mission)

Le cadre et la structure dans la situation d'accueil : offrir à la personne les conditions d'expression de son besoin, tout en gardant la maîtrise du temps et des contraintes de la mission.

Le maintien du lien, la sécurisation des transmissions

Mise en pratique :

Jeux de rôle à partir de situations réelles, apportées par les participants

Module 4 : Désamorcer les tensions – 1h30 min

- Être à l'aise dans les situations délicates
- Savoir désamorcer les tensions et rester constructif

En situation difficile, formule 4X4 : Positionnement clair ; Cadre et légitimité ; Utilisation du « JE » ; Eléments factuels ; Ouverture et solutions

Mise en pratique :

Jeux de rôle en binômes avec un observateur, à partir de situations proposées par la formatrice.

Cas pratiques synthétisant les apports précédents et résumant les points clés d'une posture d'accueil bienveillante et efficace.

Infos pratiques



Niveau d'accès nécessaire pour entrer en formation :
Tous professionnels de la santé, du social et médico-social, quelle que soit sa fonction



Formation à :
GRENOBLE



Programme :
1 jour – 7 heures
9h30 – 12h30 /
13h30 – 17h

Calendrier à la demande



Financement :
150€/personne

- 5% à partir de 3 ateliers

- 10% les 7 ateliers

Intervenante : Consultante et formatrice en communication, Christine DUVERNOIS évolue depuis plus de 20 ans dans le champ de la communication. Son expérience dans l'accueil du public difficile lui permettra de construire des réponses au plus près de la pratique.

Des thèmes ciblés

- Aller à l'essentiel et compléter ses connaissances
- Choisir la ou les thématiques que je souhaite approfondir
- Apporter des solutions concrètes aux situations rencontrées
- Acquérir des techniques et des outils directement applicables à son poste de travail
- S'entraîner à partir de situations concrètes afin de structurer des réponses au plus près de la pratique

Check-list de l'inscription

Bulletin d'inscription téléchargeable sur
www.ocellia.com

Ce bulletin est à retourner complet au Service Formation Continue Ocellia Grenoble Echirolles.

POUR TOUTE DEMANDE DE RENSEIGNEMENT :
Grenoble Echirolles : Service Formation Continue au
04 74 09 02 08
formation-continue.grenoble@ocellia.fr

Martine BERTIN, coordination administrative
Aurélie DE LOR, coordination pédagogique
Noura DERBAL, assistante administrative



OCELLIA est un établissement signataire de la charte pour l'accueil en formation des personnes en situation de handicap. Votre parcours de formation peut faire l'objet d'aménagement. Nous proposons un accompagnement spécifique aux personnes en situation de handicap.

Espace Lyon

Le Sémaphore
20 rue de la Claire CP 320
69337 Lyon Cedex 09

04 78 83 40 88
contactlyon@ocellia.fr

Espace Grenoble Echirolles

3 avenue Victor Hugo BP 165
38432 Echirolles Cedex

04 76 09 02 08
contactgrenoble@ocellia.fr

Espace Valence

103 avenue Maurice Faure
26000 Valence

04 75 86 30 55
contactvalence@ocellia.fr



Lyon - Grenoble - Valence

www.ocellia.fr