

ACCUEIL ET ACCOMPAGNEMENT DES PUBLICS DIFFICILES

Public visé

Personnes assurant l'accueil et l'orientation de public difficile

Pré - requis

Volonté de s'impliquer personnellement et émotionnellement dans cette formation pour en tirer les meilleurs bénéfices

Objectifs pédagogiques

Permettre aux participants :

- * d'assurer un premier accueil professionnel des publics difficiles (agressivité et addiction)
- * de conduire un entretien professionnel avec ces publics par l'acquisition d'outils efficaces
- * mettre en place une procédure d'accompagnement adaptée au diagnostic et au suivi de la personne

Méthode et moyens pédagogiques

Alternance d'apports théoriques et méthodologiques et d'exercices pratiques
Mises en situations professionnelles pour l'acquisition évolutive des outils de communication - travail sur l'entretien d'aide (Approche centrée sur la personne – Carl Rogers)
Formateur spécialisé dans le secteur médico-social

Modalités de déroulement

Formation en présentiel ou visio – voir phases d'apprentissage mentionnées au programme

Moyens de suivi : feuille d'émargement signée par demi-journée par le formateur et le(s) stagiaire(s)

Modalités de sanction de l'action :

Délivrance d'une attestation de présence

Moyens d'évaluation Avant la formation : questionnaire oral - Après : le formateur évalue les acquis du stagiaire (savoirs et savoir-faire) au moyen de questionnement oral et reformulations des apprenants

Programme

Accueil des publics difficiles

Diagnostic des problématiques d'accueil des publics difficiles
Éléments du premier contact
Savoir accueillir
L'impact des différentes attitudes
La position professionnelle et les outils pour gérer l'agressivité et la violence
Rapports aux émotions et aux sentiments d'insécurité
Accueillir les émotions, rassurer et recadrer l'utilisateur

Outils de communication et entretien

Communication verbale et non verbale
L'écoute active (niveaux logiques)
Canaux de communication et reformulation (outils VAKOG)
Techniques de questionnement pour faire préciser, obtenir de l'information, recadrer dans l'entretien (méta modèle en PNL)
Guider dans l'entretien
Mener un entretien d'objectif

Méthodologie d'entretien

Elaboration d'un guide d'accompagnement des publics
Travail sur le diagnostic
Travail sur les préconisations
Travail sur les objectifs
Travail sur le suivi et l'évaluation

Moyens techniques mis à disposition

Supports d'animation pédagogique utilisés en vidéo-projection.
Installations dans notre centre de formation : salles de formation équipées de tables, chaises, mur clair pour la projection, paperboard et/ou tableau blanc ou numérique interactif.
En cas de formation intra-entreprise, des installations équivalentes doivent être mises à disposition par l'employeur des stagiaires