

# PROGRAMME DE FORMATION

**THEMATIQUE : DE L'ACCUEIL A LA GESTION DES CONFLITS : « Des processus a mettre en œuvre pour mieux gérer les émotions »**

**NIVEAU** : Initial

**TYPE D'ACTION** : Action de formation

**TARIFS** : Voir le devis ci-joint ou la grille tarifaire (site internet, affiché dans nos locaux).

**DELAI D'ACCEPTATION** : Mise en place de votre formation, dès retour du devis signé et accord du financement.

**DUREE** : 2 journées de formation, soit 14 heures

**LIEU** :  Sur site **ou**  Dans nos locaux

**PUBLIC** : Tous les personnels en contact avec du public.

**ACCESSIBILITE HANDICAPE** : Conditions d'accueil et d'accès au public en situation d'handicap.

**EFFECTIF** :

**PRE-REQUIS** : Aucun pré requis spécifique – les apprenants ont les compétences de base sur un plan relationnel.

**INTERVENANT** :

## **OBJECTIFS PEDAGOGIQUES**

- Etre en mesure d'accueillir tous les publics en utilisant le principe dit de « la démarche active »
- Maîtriser les émotions devant les situations critiques : comment éviter un sur-accident relationnel
- Maîtriser les situations complexes en intégrant ses propres sentiments et émotions
- Transformer les émotions en invitant les faits, les questionnements et les opinions
- Développer et transformer l'aspect intuitif de la relation d'accueil vers des techniques structurées et élaborées
- Analyser la situation à partir des éléments factuels
- Activer un processus d'accueil et intégrer les postures, les paroles et le comportement qui facilitent et guident une relation d'accueil
- Comprendre et intégrer les mécanismes d'accueil et les maladresses durant les interactions avec un public
- Identifier, au cours des interactions avec le public, les phénomènes de « rupture » et les orientations vers des tâches au lieu d'une orientation vers le public
- Accueillir en face à face en utilisant plusieurs modèles ou structures : du premier regard aux premiers mots, du dernier regard aux derniers mots
- Eviter les erreurs, les comportements et les maladresses qui occasionnent une mauvaise gestion des conflits
- Développer une capacité à la métacommunication (point fort pour reprendre une situation critique)
- Construire une argumentation en tenant compte du point d'appui pour adoucir les propos
- Savoir utiliser l'outil FOR (à partir des Faits, d'une Opinion et vers une Résolution)
- Savoir dire « non » un utilisant les techniques diplomatiques : lorsque la diplomatie atténue toutes les violences
- Apaiser les conflits (et les crises) en utilisant tous les outils et la palette de la gestion des conflits

## LE CONTENU DE LA FORMATION

- La gestion de ses propres émotions en face de situations inconcevables ou bouleversantes
- Transformation des émotions par des éléments factuels et un questionnement en lien avec les faits
- La métacommunication, l'indispensable outil dans les relations tendues
- L'accueil, c'est aussi une question de forme : la forme, c'est le fond qui remonte à la surface »
- Les techniques d'expression en face d'un public sous le prisme de l'ethos, le pathos et le logos
- Le « pouvoir sur » et le « pouvoir de » : deux pouvoirs opposés, deux concepts importants dans les situations conflictuelles
- Lorsque le corps parle... Du verbal, au para-verbal, au non verbal – des éléments de synergologie
- L'empathie et l'accueil, les voies incontournables
- Les mots de l'accueil, le poids des mots, le rôle des émotions sur les situations critiques
- Les outils de décrispation des conflits, faire retomber la température émotionnelle
- Le « tac au tac » : technique communicationnelle efficace, les principes et les moyens
- Gestion des conflits et des crises (séparation, neutralisation, réconciliation)
- Les maladresses et le sur-accident communicationnel
- Les conflits par téléphone – les conflits avec la clientèle
- La diplomatie dans l'art de dire les vérités ou dire sans heurter et sans blesser
- La création d'arguments spécifiques face aux oppositions dures
- La politesse positive et négative, les outils facilitateurs de la communication
- Analyse des pratiques professionnelles actuelles – mise en place d'un projet d'amélioration sur un plan individuel et personnalisé
- La création de la symétrie dans le rapport à l'autre – la position basse – la position haute dans les situations d'accueil et de conflit

## LES SUPPORTS DE FORMATION :

Une clé USB est remise à chaque participant. Celle-ci comprend la totalité du diaporama et des documents spécifiques sur l'accueil et la gestion des conflits.

## LES METHODES PEDAGOGIQUES :

- La pédagogie est basée sur une interaction permanente entre les participants et le formateur. Le formateur met les participants le plus possible en activité, grâce à des S.R.P. (Situation à Résolution de Problème). C'est une pédagogie par l'action
- L'objectif, pour le formateur est de garantir un corpus de connaissances pour l'ensemble des apprenants en technique d'accueil et en gestion des conflits. Si les pratiques sont diverses, chacun doit pouvoir regarder sa propre pratique à la lumière des concepts, chacun doit pouvoir se situer et jauger rapidement sa capacité « à réussir l'accueil et à gérer les situations critiques et difficiles »
- Cette formation « riche et intense » combine des apports conceptuels et se construit également par des exercices de simulation et des analyses de pratique (les participants élaborent avec le Formateur les jeux de rôles les plus proches de la réalité)
- Le formateur utilise l'outil « vidéo afin de restituer « en effet miroir » les réalités d'accueil et de crise, des extraits de films (tirés du cinéma) et des vidéos diverses.
- Interprétation en tant qu'acteur dans des jeux de rôle, une situation est donnée afin de mettre en évidence l'utilisation des divers savoirs, savoir-faire ou savoir-être sous-jacents des apprenants. L'analyse des pratiques s'élabore à partir des scénarii réalisés (construction par l'analyse des pratiques) : Commentaires : les apprenants devront « jouer » des scènes de la vie d'un accueillant dans le cadre de leur activité. Les séances sont filmées et permettent de déterminer des axes de progrès en termes de didascalies (c'est-à-dire d'indications d'action). Nous précisons que pour des raisons d'éthique professionnelle et du respect de la personne, les apprenants ne souhaitant pas être filmés verront leur souhait totalement respecté et le Formateur pratiquera la restitution directe.

## LA SANCTION DU STAGE :

Délivrance d'une attestation de stage et d'une fiche d'évaluation des connaissances acquises.

## LA MODALITE D'EVALUATION ET DE SUIVI :

Évaluation de satisfaction « à chaud » : opinion des stagiaires et formalisation.

Évaluation pédagogique pour valider les compétences acquises, lors du stage : évaluations formatives (questions posées par le formateur aux apprenant en cours de formation) - axes personnalisés d'amélioration – test de connaissances en fin de formation (évaluation sommative) et document adressé en fin de formation aux apprenants pour déterminer les retombées en entreprise

Évaluation de satisfaction « à froid » : opinion des stagiaires un mois après la formation.

## LES MOYENS ET MATERIELS PEDAGOGIQUES :

### Sur site :

- ✓ Une salle de réunion adaptée à la réalisation d'études de cas.
- ✓ Un écran (pour visionner un diaporama)
- ✓ Un paper-board