
Programme de Formation

Les clés d'un accueil de qualité face aux situations complexes

L'accueil constitue le premier contact entre l'utilisateur et l'institution. Face à des personnes fragilisées, inquiètes, en détresse, mécontentes ou parfois agressives, l'agent d'accueil doit savoir écouter, comprendre, poser un cadre et apporter une réponse adaptée, tout en se protégeant professionnellement.

Cette formation propose aux agents des outils concrets pour améliorer la qualité de l'accueil, adapter leur communication, prévenir et gérer les situations difficiles.

Organisation

Durée : 2 jours, 14 heures

Mode d'organisation : Présentiel

Contenu pédagogique



Public visé

Les professionnels salariés du secteur de la santé, du sanitaire, du social et du médico-social



Objectifs pédagogiques

- Analyser leur pratique professionnelle à partir de situations rencontrées sur le terrain
- Identifier les effets de leur posture professionnelle sur la qualité de l'accueil
- Ajuster leurs comportements et leurs modes de communication afin de maintenir une posture bienveillante et adaptée
- Repérer les facteurs de risque d'épuisement professionnel et mobiliser des stratégies de prévention



Description

Comprendre la posture professionnelle et la démarche réflexive

- Définition de la posture professionnelle
- Savoir-être et savoir-faire
- Enjeux de la réflexivité dans l'accompagnement
- Distanciation professionnelle et implication relationnelle

Analyser sa pratique professionnelle

- Analyse de pratique et amélioration continue
- Identifier les situations complexes
- Analyser réactions, émotions et comportements
- Repérage des ressources et axes de progression

Adopter une posture bienveillante et bien traitante

- Principes de la bientraitance
- Communication respectueuse et adaptée
- Attitudes favorisant la relation de confiance
- Gestion des tensions et des conflits

Prévenir l'épuisement professionnel

- Facteurs de risque de l'épuisement professionnel
- Signes d'alerte individuels et collectifs
- Ressources personnelles et institutionnelles.
- Stratégies de prévention et de régulation





Prérequis

Aucun pré requis



Modalités pédagogiques

- Une formation collective en présentiel
- Alternance de théorie et de mise en pratique



Moyens et supports pédagogiques

- Transfert de connaissances par la pédagogie active, ludique en mettant l'apprenant au centre de l'apprentissage



Modalités d'évaluation et de suivi

- Une autoévaluation préalable de vos compétences par internet est obligatoire. Elle fait partie de la démarche qualité de notre structure. Elle permet à chaque stagiaire d'exprimer ses attentes et d'atteindre ses objectifs.
- Les acquis sont évalués tout au long de la formation y compris en fin de formation.
- Une attestation personnalisée est remise avec la mention des objectifs pédagogiques atteints.



Informations sur l'admission

Vous pouvez vous inscrire par mail ou par téléphone :

0692 46 56 55, contact-formation@zourit-sante.re

Les inscriptions se font au plus tard 15 jours avant le 1er jour et sous réserve de remplir un diagnostic préalable.

Une action de formation peut accueillir 5 personnes minimum jusqu'à 12 personnes maximum.

Nos tarifs :

- INTER-entreprises : 640€ net de taxes par participant

- Ce tarif inclut la formation, les supports pédagogiques et les pauses-café.
- Idéal pour les professionnels souhaitant échanger avec d'autres participants d'horizons divers.

- INTRA-entreprise : Tarif sur mesure, nous consulter

- Formation personnalisée et adaptée aux besoins spécifiques de votre entreprise.

Pour toute demande de devis personnalisé ou pour obtenir plus d'informations sur nos formations, n'hésitez pas à nous contacter. Notre équipe se fera un plaisir de répondre à toutes vos questions et de vous accompagner dans votre démarche de formation.

Nous nous engageons à vous répondre dans les plus brefs délais, généralement sous 48 heures ouvrées.



Informations sur l'accessibilité

Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap.

Notre équipe est formée pour accueillir et accompagner les apprenants ayant des besoins spécifiques, qu'il s'agisse de handicaps moteurs, sensoriels, cognitifs ou psychiques.

Nous vous invitons à nous contacter dès que possible pour une analyse approfondie de vos besoins.