

## Public concerné

## Prérequis

Tout professionnel exerçant une fonction d'accueil physique et/ou téléphonique ponctuelle ou régulière  
Cette formation ne nécessite pas de prérequis

## Objectifs

### Contexte

Mieux comprendre la relation aux autres, développer ses compétences et son aisance relationnelle, gagner en confiance.  
Être plus à l'aise, plus efficace permet d'affirmer sa fonction avec plus de sérénité.

Cette formation « communication ciblée » permet aux participants de prendre du recul et d'acquérir des outils de communication efficace et de l'aisance relationnelle pour désamorcer l'escalade de la violence et rétablir une communication constructive.

Les participants s'entraînent à identifier les signaux avant-coureurs, à apprendre à gérer leurs émotions.

Cette formation vise à trouver ensemble des solutions concrètes et adaptées aux types de population accueillie dans l'établissement, aide à formuler des problématiques, à gérer des situations et à en déduire des plans d'actions efficaces.

Fédérer les équipes et valoriser votre établissement et son but premier face à tous les interlocuteurs.

### Objectifs

- Acquérir et développer des techniques d'accueil en face à face ou au téléphone
- Développer un esprit de qualité de service et savoir valoriser l'image de l'établissement
- Faire de la communication un outil efficace de transmission d'information
- Réaliser un diagnostic de vos pratiques actuelles de communication interne et externe
- Discerner les différents types de comportements agressifs – les conduites à tenir
- Apprendre à gérer les situations délicates.

## Programme

Volet 1 : Détecter et définir le concept d'accueil de qualité : les fondamentaux de la communication

- Les fondamentaux de la communication
- S'exprimer avec aisance, tact et diplomatie
- Utiliser un vocabulaire approprié, les techniques d'écoute, de questionnement et de reformulation

- Importance de la communication non verbale : gestes, postures, regards, sourire

Volet 2 : Comprendre et faire de la communication un moyen de réussir la transmission d'informations

- Développer ses qualités d'écoute et non pas d'écouter
- Reformuler pour valider
- Trier, prioriser les informations avec un plan d'action
- S'entraîner à faire face à une situation d'agression
- Analyser la situation - Prévenir

Volet 3 : Gérer et maîtriser et faire vivre des outils de communication / supports de traçabilité

- Fiche de situation de crise
- Gestion de situations délicates
- Gérer la confidentialité des informations
- Réorienter et tracer la situation
- Gérer la relation téléphonique, la relation physique entrante et sortante

## Durée, effectifs

14 heures.

12 stagiaires (capacité maximum).

## Intervenant(s)

Nathalie PONCHELLE, Formatrice, Responsable pédagogique, Service Formation, Uriopss de Normandie

Présentation des intervenants accessible via notre site : <https://www.uriopss-hdf.fr/formation>

## Moyens pédagogiques et techniques

- Apports théoriques en présentiel avec une pédagogie active, participative en vue de faciliter chacun à percevoir différemment pour agir autrement (60%)
- Apports pratiques, partage d'expérience et de bonnes pratiques (40%)

## Modalités d'évaluation des acquis

Evaluation des acquis en cours de formation

## Matériel nécessaire pour suivre la formation

Aucun matériel n'est nécessaire à cette formation

## Délais moyens pour accéder à la formation

Les formations en Inter font l'objet d'une programmation accessible [via le catalogue en ligne](#).

Les formations en Intra sont programmées en tenant compte des disponibilités des apprenants et des intervenants.

## Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Les stagiaires en situation de handicap sont invités à préciser leur besoin via le bulletin d'inscription et/ou à nous contacter en amont de la formation afin d'échanger sur les éventuelles adaptations nécessaires.

Les locaux de l'Uriopss, à Boves et à Lille, sont accessibles pour les personnes à mobilité réduite.

Le cas échéant, l'Uriopss s'appuie sur un réseau de partenaires pour répondre aux besoins exprimés, ou orienter si besoin vers les dispositifs ou acteurs spécialisés.

**Référente Handicap** pour l'organisme de formation de l'Uriopss Hauts-de-France :

Martine BABELA : [m.babela@uriopss-hdf.fr](mailto:m.babela@uriopss-hdf.fr)

(Registre public d'accessibilité téléchargeable depuis le site Internet)

