

# LA FONCTION D'ACCUEIL

Professionnels occupant des fonctions d'accueil et d'informations auprès des usagers, de familles et de divers partenaires extérieurs

## PRÉ-REQUIS

Aucun

## OBJECTIFS

- Accompagner les professionnels de l'accueil à mieux appréhender ce qui se joue dans les situations relationnelles difficiles et d'identifier des outils permettant de comprendre les situations de crises et de tenter de les gérer au mieux
- Retrouver du sens dans toutes ses actions et services
- Situer sa place dans l'accompagnement des personnes
- Faire face et gérer les situations d'agressivité ou de détresse à l'accueil
- Éprouver les mécanismes en jeu dans une situation de premier contact
- S'initier à la psychopathologie pour éviter tout effet en cascade
- Appréhender la communication verbale et non verbale par des situations jouées théâtralement

## CONTENUS

- La régulation des situations de tensions: Place et posture du professionnel
- Utilisation des outils du théâtre pour expérimenter et éprouver différentes situations
- Les processus relationnels à l'œuvre dans les situations de conflits
- Analyse de la demande de l'utilisateur et évaluation de l'urgence
- La communication verbale et non verbale: l'éprouver, l'identifier et y répondre
- Les processus psychiques à l'œuvre dans les situations complexes
- L'anticipation des réactions violentes et agressives
- Le stress et les émotions dans les situations professionnelles
- Prise de distance pour mieux faire face à la situation et mieux y répondre

La formation sera abordée à partir de jeux de rôles et d'exercices d'improvisation théâtrale.

## INTERVENANTE

Sabine SUAREZ-THOMAS, chercheure en sciences de gestion, Enseignante à l'Université de Bordeaux, l'Université de Pau et des Pays de l'Adour à Kedge BS.

## DURÉE ET DÉLAI D'ACCÈS

21 heures  
3 jours  
9h00 - 17h00  
Mai 2022

## CONTACT

### ADMINISTRATIF

05 57 22 48 72  
[serviceformation@renovation.asso.fr](mailto:serviceformation@renovation.asso.fr)

### PÉDAGOGIE

[caroline.fierobe@renovation.asso.fr](mailto:caroline.fierobe@renovation.asso.fr)

### RÉFÉRENTE HANDICAP

[aurelie.bebot@renovation.asso.fr](mailto:aurelie.bebot@renovation.asso.fr)

Ouverture soumise à un nombre d'inscrits suffisant

## TARIFS

Individuel : 750 € repas inclus  
En intra : sur demande

# INSCRIPTION ET CONTACTS

## CONDITIONS D'INSCRIPTION

### PUBLIC

- Tous les professionnels de la santé et travailleurs sociaux dans le champ sanitaire, social, médico-social et pédagogique
- Un minimum de six personnes est nécessaire pour débiter une formation
- L'Association Rénovation se réserve le droit d'annuler une formation si le nombre requis n'est pas suffisant

### MODALITÉS DE PAIEMENT

- Règlement du solde en fin de formation
- Toute formation commencée est due dans sa totalité

### CONVOCATION

- Suite à l'inscription une confirmation d'inscription est envoyée avec tous les renseignements pratiques.

### BILAN DE LA FORMATION

- En fin de stage, une fiche d'évaluation à remplir est remise à chaque participant et un bilan est réalisé en fin de formation.

## CONTACTS

### ORGANISME DE FORMATION - ASSOCIATION RÉNOVATION

68 rue des Pins Francs - CS 41743, 33073 BORDEAUX

Tél. : 05 57 22 48 72

Référent pédagogique : [caroline.fierobe@renovation.asso.fr](mailto:caroline.fierobe@renovation.asso.fr)

Référent stagiaires : [serviceformation@renovation.asso.fr](mailto:serviceformation@renovation.asso.fr)

Référent handicap : [aurelie.bebot@renovation.asso.fr](mailto:aurelie.bebot@renovation.asso.fr)

SIRET : 775 585 037 00416 - APE : 7010Z - Organisme formateur : 72 33 01635 33

## RÉCLAMATION

[reclamation.formation@renovation.asso.fr](mailto:reclamation.formation@renovation.asso.fr)

