



FICHE DESCRIPTIVE DE FORMATION

Le contenu, la durée et le coût de la formation seront adaptés après identification des besoins du candidat.

Intitulé de la formation

Accueil des usagers

Le formateur

PREVENTION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX-QUALITE DE VIE AU TRAVAIL

- **Conseil** : intervention auprès de la société Maviflex (Prix «Entreprise» de la QVT) auprès de managers et assistantes commerciales sur le management responsable
- **Accompagnement** : pilotage de 20 projets de prévention des risques psychosociaux sur 2 années dans des structures sociales
- **Formation** : animation de 5 formations de 2 jours sur la prévention des risques psychosociaux pour les membres des CST de la fonction publique territoriale

FORMATION-COMMUNICATION-ANIMATION DE COLLECTIFS

- **Animation** : rencontre trimestrielle d'un groupe d'échanges de pratiques de 20 coordinatrices sur le sujet de l'accompagnement à la scolarité
- **Organisation** : animation de 3 forums des métiers pour une promotion de 40 stagiaires pour la découverte des métiers d'assistant de service social, éducateur spécialisé et éducateur jeunes enfants
- **Expertise** : animation d'une journée de formation aux techniques de la Communication Non-Violente pour des animateurs en structure sociale, des médiateurs familiaux et des aides éducatives et sociales

INGENIERIE DE FORMATION

- **Conception** : élaboration de 30 formations à destination d'une école du secteur du médico-social
- **Pédagogie** : intégration d'une pédagogie active sur une formation de 5 jours destinée aux directeurs de structures sur le thème de la prévention des risques psychosociaux
- **Méthodologie** : préparation de 2 promotions de 40 stagiaires associant apports transmissifs sur la communication et mises en situation pour la préparation orale du concours d'admission aux concours médico-sociaux

Objectifs professionnels

- Etre en mesure d'adapter sa posture de communication
- Etre capable de comprendre les freins à la communication
- Etre capable de prendre en compte ses ressentis et les besoins associés
- Etre capable d'être assertif dans sa relation à l'autre



Contenu pédagogique	<ul style="list-style-type: none">- Identifier les freins de communication- Repérer un « stimulus » dans un message verbal- Dissocier les éléments factuels et subjectifs- Associer un ressenti à une situation de communication- Pourvoir identifier mes besoins en lien avec mon message verbal- Formuler une demande claire- Construire une solution commune pour remplir mon objectif <p>Ce contenu est à titre indicatif et sera adapté suite à l'analyse de vos besoins.</p>
Méthode pédagogique	<p>Notre démarche pédagogique est axée sur une approche active et pratique qui place chaque participant et le groupe au centre de la formation afin de renforcer leurs compétences. Nous interrogeons les réalités vécues par les membres sur le terrain en lien avec le thème de l'accueil des usagers.</p> <p>Nous insistons sur la qualité de la communication (l'écoute active, l'assertivité, le questionnement, l'adaptabilité face aux situations et aux interlocuteurs, etc.) comme socle indispensable à l'atteinte des objectifs fixés. Chacun sera donc acteur de sa formation en privilégiant les apports de terrain. Une attention particulière sera portée sur le savoir-être autant que le savoir-faire.</p>
Modalités D'évaluation Des acquis	<p>Questionnaire de départ</p> <p>Mises en situations</p> <p>Echanges de pratiques</p>
Les Prérequis	<p>Etre en situation d'accueil des usagers</p>
Le Public concerné	<p>Tout professionnel au contact d'un public</p>
Durée de la formation	<p>Une demi-journée</p> <p>Cette durée est à titre indicatif et sera adaptée suite à l'analyse de vos besoins.</p>
Certification visée	<p>Aucune</p>
Résultat	<p>75%</p>



Le coût de la formation	250 € Ce coût est à titre indicatif et sera adapté suite à l'analyse de vos besoins.
Lieu	Sur site du client
Modalités et Délais D'accès :	Contacter le formateur aux coordonnées ci-dessous : Septime GAREL / 07 81 37 71 70 / contact@unite-conseil.fr
Si handicap	Maximum 2 jours après la prise de contact et le dossier administratif complet Pour toute situation de handicap, contacter le 04.58.10.53.95