



FORMATION

Savoir accueillir

une posture professionnelle
face à l'accueil de personnes
en situation de vulnérabilités,
en problématique de
consommation de produits
psychoactifs ...

**les 16 et 17 octobre 2017
à LILLE**

**les 19 et 20 octobre 2017
à BOULOGNE-SUR-MER**

Contexte

L'accueil du public mobilise toute l'attention de la personne tant dans sa manière d'être (l'attitude corporelle et gestuelle) que dans sa manière de faire (être courtois, explicite, avenant, précis,...), ceci face à un public souvent exigeant, impatient, agressif, persécutant, parfois peu réceptif, concourant à une pénibilité du travail et un manque de reconnaissance.

Une réflexion sur les postures professionnelles à adopter en situation réelle et complexe sera abordée en s'appuyant sur des cas concrets en utilisant les techniques de Communication Bienveillante, notamment dans l'accueil des personnes en situation de vulnérabilités ou en problématique de consommation ...

Public

Professionnels en posture d'accueil des CAF, CPAM, Mairies, collectivités territoriales et locales, CCAS, réseau de transports, services d'aide et de soutien à domicile, centres sociaux, agences d'insertion professionnelle, structures du handicap,

Dates

Lille

16 et 17 octobre 2017

Boulogne-sur-Mer

19 et 20 octobre 2017

Objectifs

- **Concevoir sa posture professionnelle** en matière d'accueil : représentations, croyances et idées reçues.
- **Savoir distinguer le besoin et la demande** de l'utilisateur.
- Savoir recueillir les **éléments de la demande**.
- Utiliser des outils d'**analyse de la demande**.
- **Accueillir consciemment ses sentiments** dans une situation d'accueil difficile.
- **Acquérir une attitude professionnelle** en reconnaissant ses limites.

Méthode pédagogique

Ateliers dynamiques (écoute active, empathie,...) à travers des jeux de rôles.

Formatrices

Jacque Hénon-Vignal, formatrice certifiée Communication Bienveillante, PPLV Prêt Pour La Vie, Patricia Savouret-Joly, formatrice, infirmière tabacologue.

Durée et lieu

Deux journées de formation.

Le lieu de formation vous sera communiqué avec votre confirmation d'inscription à la formation.

Vous pouvez vous inscrire dès à présent directement sur le site internet www.eclat-graa.org (rubrique formation).

Places limitées ! Tout participant s'engage à assister aux deux journées de formation.

ECLAT-GRAA

235 Avenue de la Recherche
59120 LOOS

Tel : 03 20 21 06 05

www.eclat-graa.org
contact@eclat-graa.org

Proposée par
l'association
ECLAT-GRAA

*Espace de Concertation et de
Liaison Addictions Tabagisme*



*Groupement Régional
d'Alcoologie et d'Addictologie*

Prise en charge par
la MILDECA



Mission interministérielle
de lutte contre les drogues
et les conduites addictives