

---

# La posture d'accueillant en centre de santé

**20 et 21 novembre 2018 à Lyon**

**Louise BOYER**

Formatrice consultante et accompagnatrice en développement  
personnel

# Les modalités pédagogiques

2



Présentation du formateur (théorie, méthodologie)



Formalisation et stabilisation du guide méthodologique



Métoplan



Echanges et débat avec la salle



Introduction institutionnelle / Grand témoin



Etude de cas



Travaux de sous-groupes



Enquête auprès des participants



Quizz d'évaluation des connaissances



Mise en situation et simulation sur la base de situations proposées par les participants

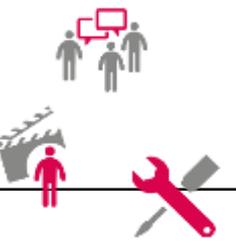


Retours d'expériences similaires en établissements



Brainstorming

# 3 Le programme

Jour 1	<b>Accueil des participants</b>	
	Permettre aux participants et au formateur de se présenter Préciser les attentes des participants Présenter les objectifs de formation et les modalités pédagogiques	
	<b>Séquence 1 : L'importance de l'accueil et les fondamentaux de la communication</b>	
	Les enjeux d'un accueil de qualité Introduction sur les mécanismes globaux de la communication Les enjeux de la communication dans le contexte professionnel Explication des différents types de communication -expression verbale, non verbale et para-verbale -l'importance de l'écoute et de la reformulation -l'assertivité : une posture et un langage positif -La communication bienveillante : les intérêts, les changements positifs  Les différents styles de communicant : <b>autodiagnostic et analyse</b>  Comment adapter sa façon de communiquer à un usager afin d'améliorer sa pratique d'accueil et la qualité des relations interpersonnelles dans un contexte professionnel.	
	<b>Séquence 2 : Mise en pratique</b>	
Pratique sur la communication bienveillante : une posture relationnelle Jeux de rôle : écoute active et assertivité Exemples qui seront proposés en fonction des problématiques des participants		

<b>Jour 2</b>	<b>Séquence 3 : Le stress et les émotions</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Qu'est ce que le stress ? Les mécanismes, les causes, les facteurs</li> <li>•Les émotions, leur rôle et leurs fonctions dans ces mécanismes</li> <li>•Comment les reconnaître et les gérer</li> <li>•Comment les apprivoiser et les exprimer</li> <li>•Le rôle des émotions dans la relation interpersonnelle : communication et émotions</li> </ul> <p>Mise en application : comment gérer les incivilités, les demandes pressantes Autres thématiques apportées par les participants</p>	
	<b>Séquence 4 : Gestion des difficultés / tensions et mise en pratique</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Les principales difficultés de la communication</li> <li>•La dynamique des conflits</li> <li>•Comment prévenir les conflits : enjeux dans la communication</li> <li>•Comment résoudre un conflit par une communication adaptée</li> <li>•Gérer ses émotions dans des situations de tensions</li> </ul> <p>Mise en application : comment gérer les situations de violence verbales ou physiques Jeux de rôle avec cas apportés par les participants Analyse des situation et propositions des stagiaires Analyse en groupe</p>	
<b>Conclusion</b>		
<p>Synthèse sur les bonnes pratiques Quel engagement pour ma pratique professionnelle ? Conclusion des 2 jours de formation</p>		



# Louise BOYER

## Formatrice consultante et accompagnatrice en développement personnel

### PROFIL

- Formation en Psycho pédagogie perceptive (4 ans à Paris) : accompagnement individuel et en groupe par l'intelligence perceptive
- Formée par l'Université Du Nous aux outils de l'intelligence collective et gouvernance partagée
- Formation en ACT (Acceptation and Commitment Therapy, méthode américaine nouvellement arrivée en France)
- Formation en sophrologie à l' ISRA (Institut Sophrologie Rhône Alpes, 2 ans à Lyon)
- DESS Certificat d'Aptitude à l'Administration des Entreprises
- Maîtrise de Génétique

### PARCOURS PROFESSIONNEL ET REFERENCES

#### Depuis mars 2012 : Formatrice consultante pour le CNEH et indépendante

- Auprès de médecins, chefs de service et chefs de pôle
- Auprès de cadres de pôle et cadre de santé
- Auprès des agents d'accueil dans divers CHU (HCL, AP-HM, Poitiers, Strasbourg, Montpellier, Saint Etienne, Nancy, Grenoble), CH dans toute la France et formation inter CNEH

#### Depuis septembre 2009 : Sophrologue, thérapeute en ACT (Thérapie d'acceptation et d'engagement) et en Pédagogie Perceptive :

- Création d'un cabinet à Lyon : accompagnement individuel et en groupe auprès d'un public varié
- Praticienne en psycho pédagogie perceptive auprès de dirigeants d'entreprise sur des problématiques personnelles dans le cadre d'exercice de leur fonction
- Facilitatrice de groupe d'analyse de la pratique auprès des chefs de service de toutes les associations tutélaires de majeurs protégés de la région Rhône Alpes

**Entre 2001 et 2009 :** Chef de projet et experte olfactive du marché mondial des cosmétiques dans l'industrie de la création de parfums à Paris (Givaudan leader sur le marché des fragrances et arômes)

### SAVOIR FAIRE– THEMATIQUES D'INTERVENTION

- Mieux communiquer, la parole positive et la posture assertive
- Développer un accueil de qualité
- Gestion des conflits et médiation
- Gestion du stress, gestion du temps