

PM S 3
Sur mesure

ACCUEILLIR ET RENSEIGNER DANS UNE STRUCTURE D'ÉGLISE

Monter en compétences, dans une dynamique confiante et progressive

<i>Contexte</i>	L'accueil est une fonction centrale dans toute organisation. Elle l'est d'autant plus pour les structures d'Eglise qu'elle revêt un sens particulier, au cœur de la mission. Par le renouvellement et la diversification de leurs activités elles sont amenées aujourd'hui à accueillir un public de plus en plus large. Il n'est pas toujours facile pour les personnes en charge de cette fonction de s'adapter à ces nouvelles attentes. Il est donc important de pouvoir les accompagner vers une évolution de leurs pratiques tout en leur permettant de gagner en sérénité.
<i>Public</i>	Toute personne, salariée, bénévole, religieuse chargée de l'accueil dans une structure ecclésiale : archevêché, maison diocésaine, maison d'accueil, paroisse, centre spirituel...
<i>Objectifs</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Développer ses capacités à accueillir et renseigner efficacement ses interlocuteurs ✓ Acquérir des outils concrets pour gérer sa propre communication, ses émotions et son stress en situation d'accueil ✓ Apprendre à gérer les tensions provoquées par des situations délicates
<i>Programme</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. L'image de soi et la communication <ul style="list-style-type: none"> - Mon propre style de communication : verbale, para verbale et non verbale. - Gérer ses émotions : méthode et applications - Oser l'assertivité 2. Agir en professionnel <ul style="list-style-type: none"> - Savoir écouter la demande - Utiliser la reformulation - Apporter des propositions constructives - Savoir conclure 3. Adopter des techniques efficaces pour désamorcer les tensions <ul style="list-style-type: none"> - Intégrer des méthodes de gestion de conflits - Utiliser les techniques de la communication non violente 4. Etablir un plan de progression personnelle
<i>Méthodes pédagogiques</i>	Pédagogie interactive s'appuyant sur l'expérience vécue des participants et mises en situation progressives leur permettant de s'approprier les méthodes proposées.
<i>Intervenante</i>	Anne-Marie DOMINGUEZ, Coach certifiée - Maître praticien PNL- IFPNL Alexandra GRILLET-MORIN, Conseil, Formation, Management AGM PRO Spécialistes en communication interpersonnelle, méthodes et techniques d'accueil, construction et cohérence d'équipes, accompagnement des personnes et des organisations dans des contextes de changement

Sur mesure
Nous consulter