

GERER LES SITUATIONS DIFFICILES DANS L'ACCUEIL PHYSIQUE ET TELEPHONIQUE DU PUBLIC

PROGRAMME DE LA FORMATION

2 jours

 **23 et 24 novembre 2023**
9h30 – 17h00

 **IRA de Nantes**



Patricia BESSE
Cristalis Conseil



OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- ✓ Garder son calme et conserver une attitude professionnelle
- ✓ Adopter les comportements efficaces dans des situations d'accueil complexes, voire difficiles.
- ✓ Maîtriser les techniques de communication pour éviter les tensions et désamorcer les conflits



PUBLIC

Tout public



PREREQUIS

Aucun



METHODES PEDAGOGIQUES

Pédagogie participative s'appuyant sur l'expérience et la coopération des participants à partir :

- ✓ d'apports théoriques,
- ✓ d'illustrations pratiques,
- ✓ de partages d'expériences.

Comprendre les situations difficiles

- ✓ Mieux se connaître pour mieux maîtriser ses réactions : qu'est-ce qu'une situation déstabilisante ? qu'est ce qui nous fait agir et réagir ?
- ✓ Comprendre ses émotions pour développer la maîtrise de soi
- ✓ Changer de regard sur les situations déstabilisantes

Anticiper les situations difficiles

- ✓ Repérer les mécanismes d'escalade et phénomènes de propagation : désaccord, conflit, agressivité, violence...
- ✓ Communication non verbale : identifier ce qu'expriment le corps, les postures et les regards pour anticiper les situations
- ✓ Typologie des usagers et des comportements difficiles, reconnaître les attentes "cachées" au-delà du premier contact.

Qu'est-ce qu'une attitude professionnelle ?

- ✓ Construire une posture professionnelle cohérente et juste pour l'utilisateur et pour soi-même
- ✓ Conserver sa distance de sécurité émotionnelle... et physique
- ✓ Puiser dans ses ressources pour faire face aux imprévus et être proactif.

Développer son intelligence relationnelle

- ✓ Utiliser les techniques de gestion des conflits pour engager la désescalade.
- ✓ Mettre en place les attitudes adaptées pour éviter le blocage de communication.
- ✓ Savoir poser les limites avec calme pour rester maître de l'échange.