

GÉRER LES SITUATIONS DÉLICATES ET CONFLICTUELLES DANS L'ACCUEIL DU PUBLIC

PROGRAMME DE LA FORMATION

2 jours



6 et 7 novembre 2025

9h30 – 17h00

IRA de Nantes



GCR Organisation



OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- ✓ Identifier et mettre en œuvre les principes de la communication interpersonnelle pour proposer des réponses adaptées
- ✓ Adapter stratégiquement son positionnement en fonction de l'interlocuteur et des enjeux
- ✓ Réagir efficacement dans une relation conflictuelle



PUBLIC

Agents en situation d'accueil ou d'accompagnement d'utilisateurs



PREREQUIS

Aucun



METHODES PEDAGOGIQUES

- ✓ Alternance d'exposés, d'échanges et d'exercices
- ✓ Tests individuels
- ✓ Réflexions en sous-groupes ou binômes
- ✓ Mises en situation professionnelle d'après des scénarios adaptés aux contextes

Jour 1

- 1. Comprendre les mécanismes de conflits et l'agressivité dans la relation de communication**
 - Les besoins fondamentaux de l'être humain
 - Comprendre les sources et mécanismes de la pulsion d'agressivité
- 2. La relation humaine, d'un monde à l'autre**
 - Comprendre le schéma de la communication
 - Distinguer les différents niveaux de réalité et de perception
- 3. L'intelligence émotionnelle comme outil**
 - A travers les neurosciences
 - Outils permettant une posture avec du recul et de la sécurité
- 4. Vers la résolution de conflits**
 - Différents types et natures de conflits
 - Stades d'évolution et capacités à les régler

Jour 2

- 1. La régulation des situations tendues**
 - Différentes typologies et natures de conflits
- 2. Connaître les filtres relationnels : parasites d'une relation de qualité**
 - Impact des interprétations, opinions, croyances
 - Réflexes comportementaux
 - Rôle des émotions
 - Mécanismes de défense
- 3. Améliorer les relations**
 - Techniques d'apaisement en situation d'accueil
- 4. Renseigner, informer avec professionnalisme**
 - Outils de gestion de l'agressivité
- 5. L'assertivité : une alternative relationnelle productive**
 - Ses propres tendances en matière de préférences relationnelles
 - Alternatives aux comportements réflexes qui ne favorisent pas la communication
- 6. Les attitudes productives**
 - Savoir reconnaître et maîtriser ses émotions
 - Regard, posture et gestes vis-à-vis de l'utilisateur
 - Prendre du recul sur ses propres pratiques
 - Écouter et comprendre les demandes en s'adaptant au public