

253 place de la Mairie
76230 Quincampoix
02 32 19 55 55
drfp : n° 23760308476

Gestion des relations difficiles avec l'usager

1 jour – 7 heures

Objectifs :

- Savoir repérer les situations piégeantes
- Acquérir des outils concrets pour prévenir et réguler les situations d'agression via :
 - Un travail sur le langage corporel et les attitudes
 - L'acquisition de « formules » permettant le recadrage rapide et apaisant
 - Le respect du style individuel de chaque agent dans la mise en œuvre des solutions
 - Prendre du recul sur les situations de tensions avec l'usager.
 - Reconnaître ses émotions pour les exprimer, les verbaliser, sans avoir l'impression d'être en échec ou d'être en position de faiblesse.
 - Transformer les difficultés ressenties en solutions concrètes
 - Repérer le « pouvoir » qu'on peut avoir dans la relation

Public visé – Pré requis :

Personnes confrontées à des situations de communication difficiles, d'agressivité, ou à un public difficile dans le cadre professionnel. Pas de pré-requis.

Type d'action :

Acquisition et perfectionnement des compétences

+ Pédagogie :

- Mises en situations variées par un formateur très expérimenté dans la « relation à l'autre » et le risque psycho social.
- Vidéo-projection, paper board, supports pédagogiques.

Contexte de travail

- ✓ La mécanique des conflits et des agressions, les causes de basculement et d'aggravation :
 - La peur du jugement et de l'intrusion
 - Le cas particulier de la provocation et du défi
 - Le piège de la justification
- ✓ Se mettre en sécurité. Se défendre tout en restant dans une posture professionnelle.
- ✓ Reconnaître ses émotions pour alléger la pression et agir plus efficacement.
- ✓ Situer son rôle et sa responsabilité dans la gestion des tensions relationnelles.
- ✓ Apaiser tout en restant ferme, pourquoi et comment.
- ✓ Les attitudes qui aggravent les tensions.
- ✓ L'impact de la peur, de la justification ou de la soumission sur un agresseur.
- ✓ Comment réguler les « diversions » induites par la provocation, la victimisation,...

La Prévention par les attitudes Communication corporelle ou non verbale

- ✓ Posture et gestes de protection apaisants en cas d'agression physique.
- ✓ Le rythme, la lenteur et/ou la rapidité des mouvements et des attitudes.

La Prévention par le langage, Communication non violente

- ✓ L'emploi des mots « positifs » pour faire passer des messages restrictifs ou coercitifs.
- ✓ Les marques de disponibilité et de respect, les formulations « neutres ».
- ✓ Se défendre et avertir un interlocuteur agressif qu'il dépasse les limites sans provocation.
- ✓ La prise de contact, comment en faire un atout, comment aborder un sujet sensible en conditionnant « positivement » son interlocuteur.

Gérer une agression ou un conflit avéré par la parole

- ✓ Les réflexes simples pour rester dans une posture de « service », tout en se protégeant, et tout en « recentrant » une personne agressive, sans aggraver la tension ou le conflit et désamorcer le stade « émotionnel ».