



adhéna formation

6 Bvd SALTGOURDE  
PARC TERTIAIRE DU GOLF  
24430 MARSAC SUR L'ISLE  
T. 05 53 45 85 70  
www.adhenia-formation.fr



#### FORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

- Accueil physique et téléphonique
- Accueil téléphonique : la relation client
- Animer une réunion
- Optimiser sa communication dans un environnement professionnel
- Prendre la parole en public
- Réussir une présentation efficace
- S'affirmer et développer son leadership

# PROGRAMME DE FORMATION RELATIONS & RH

## COMMUNICATION

### Accueil des publics difficiles

**Durée :** 2 jours soit 14 heures

#### Objectifs

- Repérer, comprendre les mécanismes qui interagissent dans les situations de communication « normale » et à fortiori « difficile ».
- Connaître son propre mode de fonctionnement lors des situations et face aux personnes difficiles.
- Connaître et comprendre ce qui déclenche l'agressivité chez les usagers : Causes internes externes et comportementales / relationnelles.
- Mieux identifier les personnalités difficiles et mieux réagir.
- Résoudre les conflits.
- Anticiper les situations conflictuelles.

#### Participant

Personnels amenées à accueillir au quotidien un public difficile ou en difficulté avec lequel il est de plus en plus difficile de communiquer (agressivité, violences, etc.).

#### Méthodes et supports pédagogiques

Les stagiaires ayant déjà été formés à la gestion des conflits /agressivité, le temps de formation sera surtout dédié à des mises en situation/ formation action. Alternance d'apports théoriques de la part du formateur et d'analyse de situations particulières vécues par les participants - Jeux de rôles filmés et analysés.

Travaux en sous-groupes.

Remise d'un document de synthèse ainsi que l'attestation de stage.

#### Modalités d'évaluation

Un bilan oral sera effectué à la fin de chaque session en présence d'un représentant de la Direction.

Une synthèse écrite des questionnaires d'évaluation sera adressée à la Direction ainsi que la synthèse rédigée par l'intervenant.

#### Niveau/ Certification Obtenue

Attestation de stage

### PROGRAMME DÉTAILLÉ

#### 1. CONNAISSANCE DES PERSONNALITÉS DIFFICILES

| Qui sont-ils ? Typologie et besoins, psychologie de la demande, écart de représentation entre l'accueillant et l'accueilli.

| Expression et travail de groupe pour exprimer les différents vécus

#### 2. LES BASES ET TECHNIQUES DE LA COMMUNICATION INTERPERSONNELLE

| Le schéma de communication

| Les notions de cadre de référence

| Les écarts de valeurs et de croyance (a priori, préjugés)



adhénia formation

6 Bvd SALTGOURDE  
PARC TERTIAIRE DU GOLF  
24430 MARSAC SUR L'ISLE  
T. 05 53 45 85 70  
[www.adhenia-formation.fr](http://www.adhenia-formation.fr)



- | La communication non verbale
- | Empathie et synchronisation

### 3. LES SITUATIONS CONFLICTUELLES

- | Les facteurs déclencheurs des réactions conflictuelles
- | Les causes internes, externes, psychologiques, organisationnelles
- | Les émotions et ressentis

### 4. LA PRÉVENTION ET RÉOLUTION DES CONFLITS

- | Violence et environnement immobilier et matériel
  - | Positionnements physiques
  - | Notions de distances
  - | Techniques de gestion de la colère
  - | Techniques de prévention afin d'éviter l'escalade
  - | Intervention en équipe : freins et ressources
  - | Techniques d'affirmation de soi, assertivité
  - | Gestion des émotions : gestion du stress
  - | Conseils en cas d'attaques physiques
-