L'accueil physique, Faire face aux incivilités.

MANAGEMENT
SOFT SKILLS



Dans le cadre d'une formation en intra-entreprise, le programme ci-dessous sera personnalisé en fonction des acquis des participants et de leurs objectifs.

Tensions, incivilités, conflits font partis des relations avec le *«Grand Public»,* les usagers, les patients… Les personnes chargées d'accueil les gèrent de façon plus ou moins satisfaisante, entrainant du stress. Il est donc important de leur permettre de mieux comprendre les comportements difficiles afin de mieux les appréhender et avec professionnalisme.
Cette formation vous permettra de faire face à l'agressivité verbale en adoptant une posture appropriée et des techniques pour vous préserver.

Compétences visées :

- Savoir identifier les comportements adaptés et inadaptés pour gérer la relation avec un patient, un usager agressif.
- Comprendre l'impact de sa propre personnalité, communication dans un conflit.
- Connaître les principaux outils et techniques de gestion des conflits.
- Apprendre à gérer ses émotions, son stress pour gagner en sérénité, se préserver.

Programme :

Bien communiquer pour optimiser les risques de conflits :
Soigner le premier contact : sourire, écoute active, regard (Non verbal)
Soigner son langage : formules à privilégier, reformulation, questionnement (verbal).
Eviter l'incompréhension, les sous-entendus pour éviter les conflits.
L'importance d'une réponse unique, en déjouant les pièges du client.
Savoir ouvrir la conversation ou savoir l'arrêter.
S'engager sur ce qu'il est possible uniquement et dans la limite de ses responsabilités.

Faire face au conflit, à l'agressivité :
Discerner *''Situation difficile''* (contexte) *et ''Personne difficile''*,
Discerner *''Faits''* et *''Opinion & émotion''*.
Face au mécontentement : rester factuel et gérer ses réactions émotionnelles, son stress pour éviter l'effet de contagion.
Utiliser la méthode ACRA pour décharger l'émotionnel du patient et activer le rationnel (Accueillir / Creuser / Reformuler / Agir).
Les outils pour faire face à la mauvaise foi, au mécontentement, aux insultes et aux menaces : la cocotte-minute, l'édredon, le disque rayé, le DESC, l'appel à un tiers, le temps mort, le SPHINX…

L'après conflit :
Comment garder la distance émotionnelle nécessaire et rester en protection.
Partager ses bonnes pratiques et ses émotions, se soutenir, créer une solidarité d'équipe.
Alerter et connaitre les procédures administratives en cas de menaces, violence verbale ou physique.

Choix pédagogiques :

Apports théoriques ponctués de nombreux exemples et de mises en situation, analyse de cas et d'échanges entre pairs.
Remise d'un auto-diagnostic sur les modes de communication à chaque participant ainsi qu'un support de formation.
Les mises en situation révèlent les points forts et les difficultés rencontrées par les participants et dans un 2e temps permettent d'évaluer les acquis.
Attestation de formation délivrée en fin de stage.

Eligible CPF : NON

Durée : Sur devis (2J)

Tarif : Sur devis.

Groupe : 3 à 8 max.

Formateur :
Consultant expert en communication, gestion de conflits et management.
Formateur confirmé.

Objectifs :
Connaitre les postures, pratiques face à un patient / usager agressif pour traiter sa demande en se préservant, tout en restant professionnel.

Profil stagiaire :
Toute personne chargée d'accueillir du public, des usagers, patients…

Prérequis :
Aucun.

formation@effiskill.com
04 72 18 51 18

Consultez notre offre :

www.effiskill.com