



# Programme de formation

## Accueil des publics difficiles

20/07/2022

Prix INTER : à partir de 800,00 € net de TVA

Durée : 2 jours soit 14 heures

Public : Tout collaborateur en relation avec des usagers.

Prérequis : Il est conseillé d'avoir une expérience de la relation usager ou des situations d'accueil.

### Objectifs :

- Comprendre la situation pour la maîtriser
- Analyser les rapports de force lors de l'accueil du public difficile
- Se sortir des situations difficiles, des rapports de force
- Gérer l'après le conflit

### Programme :

#### Partie 1 : Comprendre la situation

##### 1- Qu'est-ce qu'un public difficile ?

Quand considère-t-on que l'on accueille un public difficile ?  
Les facteurs extérieurs déclencheurs des pressions relationnelles ;  
Quand les besoins humains fondamentaux ne sont pas remplis ;  
Le stress au quotidien, seuil de tolérance chez l'accueillant ;  
L'usure professionnelle.

##### 2- Qu'est-ce que le conflit ?

La notion de modèle du monde ;  
La valeur positive de l'individu ;  
La naissance du conflit ;  
Une croyance liée aux conflits.

#### Partie 2 : Les rapports de force lors de l'accueil du public difficile

##### 1- Les différents types de rapports de force

##### 2- Les jeux psychologiques : le triangle dramatique

##### 3- Le cercle infernal

##### 4- Quand cela touche l'histoire personnelle de l'accueillant

##### 5- Les différents types de comportements lors des rapports de force

#### Partie 3 : Comment sortir des situations difficiles, des rapports de force ?

### CUMEO

# Programme de formation

## 1- Savoir utiliser les techniques de communication

Respecter l'espace de sécurité et d'intimité ;

La synchronisation : la communication non verbale ;

La reformulation ;

La communication non violente : Formuler une critique et répondre aux critiques ;

L'assertivité.

## 2- Faire face à l'agressivité

Savoir décoder le message des émotions ;

Sortir du triangle dramatique : Poser les frontières, les limites, savoir dire « non » ; Les questions à se poser pour ne pas « tomber » dans le rôle du sauveur dramatique ;

Savoir répondre à une critique, faire un recadrage par la technique de la CNV pour sortir du triangle dramatique ;

Appliquer le protocole d'urgence.

## 3- Gérer éventuellement les côtés « agressifs » de sa personnalité dans une situation difficile

Savoir les reconnaître ;

L'art de laisser émerger ses inquiétudes et ses désirs, puis de les verbaliser sereinement ;

Transformer ses émotions, non plus en agression, mais en information ;

Répondre, si possible, à ses propres besoins.

## Partie 4 : Après le conflit

### Quand le conflit est traumatisant : le débriefing psychologique posttraumatique

Qu'est-ce que le débriefing psychologique ?

Que permet le débriefing ?

À qui s'adresse le débriefing ?

Comment se déroule le débriefing psychologique ?

### Formateur référent :

M. Jean-Baptiste Planchin, consultant-formateur (FPE, FPH, FPT et secteur privé), responsable pédagogique et administratif

### Méthode pédagogique :

Identification des besoins et des attentes avec un questionnaire d'évaluation des attentes ;

Activités brise-glace ;

Apport des connaissances : exposé oral et interaction avec les apprenants, activités en petits groupes pour la résolution de problèmes et des médias variés ;

Apprentissage interactif au cours de discussions, ateliers pratiques, quiz interactif.

Si vous êtes en situation de handicap, nous vous prions de prendre contact avec [notre référent handicap](#).

Nos modalités pédagogiques peuvent être adaptées en fonction de votre handicap par l'utilisation d'outils appropriés (documents en Braille, logiciel Jaws, langue des signes française etc.).

## Programme de formation

### Moyens et supports pédagogiques :

Présentations en vidéoprojection

Quiz interactifs / questionnaires

Espace de stockage extranet des stagiaires : document pédagogique, documents d'informations complémentaires (articles, rapports, études, arrêts juridiques etc.), dossiers documentaires.

### Modalités d'évaluation et de suivi :

Délai d'accès de 24h.

Inscription après avis du responsable de formation.

L'évaluation se fera tout au long de la formation.

Un questionnaire d'évaluation et de satisfaction de fin de formation est mis à disposition.