

Gérer les situations difficiles à l'accueil

Fiche mise à jour le 6 janvier 2025

Objectifs et aptitudes visées

- Savoir adopter une posture professionnelle en toutes circonstances, identifier les comportements adaptés.
- Savoir donner des signes d'accueil et de reconnaissance lors des premiers contacts. Identifier les attitudes négatives induites par la routine.
- Savoir accueillir le besoin du client et faire preuve d'écoute active.
- Savoir guider, expliquer et informer le client.
- Connaître les mots et l'attitude pour dire non, ou imposer une restriction tout en restant professionnel.
- Savoir prendre du recul et s'exprimer pour désamorcer un désaccord, un conflit, une agression verbale.
- Savoir poser des limites et se préserver en utilisant des valeurs compréhensibles et acceptables pour un client.

Profils et prérequis

Professionnels de l'accueil, tous secteurs, programme particulièrement adapté pour les professionnels du secteur sanitaire, social et médico-social.

Durée, modalités

2 jours, en présentiel ou en distanciel.

Pédagogie et supports

- Un questionnaire de positionnement initial permet d'anticiper les attentes.
- Animation interactive et ludique.
- Jeux de rôles, mises en situation.
- Livret du stagiaire.

Programme

Introduction et tour de table

Instaurer un lien sécurisant

- Le besoin de « lien » et la bienveillance.
- Les besoins autour de la reconnaissance et de l'acceptation inconditionnelle, apports de Carl Rogers et de l'école de la communication non violente.
- Différence entre bienveillance et complaisance ou soumission.
- Les facteurs d'insécurité dans les relations interpersonnelles.

- La méta communication, les mots provoquent et qui heurtent, les mots qui apaisent.

Faire preuve de professionnalisme

- Les besoins du client et ce qu'il attend d'un professionnel, les 5 piliers de la relation client : compréhension, information, prise en charge, assertivité, maîtrise de soi ...
- Les attitudes de la part des professionnels qui énervent les clients : routine, indifférence, non-dit, déresponsabilisation, désengagement...

Le stress en cas d'agression

- Ses effets neurologiques et hormonaux, ses incidences psychiques.
- Les fausses évidences, les suppositions, les extrapolations, les croyances limitantes, le sentiment de persécution, la contre-attaque ou la posture de non-dit.
- Ralentir et réactiver le cortex préfrontal en travaillant sur le débit et l'élocution, gagner du temps et faire ralentir l'autre par le questionnement.
- Gérer ses peurs, sa colère ou sa révolte en se focalisant sur 4 points.

Postulats de la communication

- Le circuit de communication et les canaux de communication (verbal, non verbal ...).
- Les formes de communication irritante.
- La démarche **OSBD** de la communication non violente et le non-jugement.

Premiers contacts et accueil

- Les marques d'empathie et de considération lors du premier accueil.
- Écouter pour être écouté, prendre le lead de l'échange par la reformulation.
- Guider, informer le patient/client et instaurer un lien de confiance pour préparer la suite.
- Les questions de vérification et de validation pour conclure et rassurer le client.

Traitement de la demande. Rassurer un patient en cas de réponse frustrante

- Pratiquer l'écoute active et la **reformulation**. Les 6 attitudes de Porter. Les réponses irritantes. Les questions d'intérêt, de validation.
- La recherche de solution et l'ouverture vers une alternative positive.
- **Focaliser autrement l'attention de son interlocuteur pour sortir d'un blocage** pour dépasser les mécanismes d'opposition, de plainte et de justification.
- Utiliser les « **questions alternatives** » pour faire diversion, rassurer et réduire les effets du stress, focaliser l'attention de la personne sur du positif et du concret.
- **Formuler des intentions positives et des valeurs** pour donner du sens à une demande qu'on doit adresser, ou à une limite qu'on doit poser.

Reprendre le contrôle de l'échange face à un patient qui devient agressif

- Les mots pour témoigner de la compréhension et rassurer,
- Prendre le temps d'expliquer et de répéter ce qui est évident pour le professionnel, mais qui n'est pas évident pour le client.
- Décaler l'échange sur les prochaines étapes pour orienter autrement l'échange et le conclure.
- **Les mots directs positifs mais non autoritaires** pour imposer une décision, interrompre un échange, poser une limite, faire patienter quelqu'un.

- Réagir à chaud quand une situation explose : provoquer la désescalade en utilisant le **schéma « reformulation/proposition/rebond »**.
- Utiliser le **non-dogmatisme** et reconstituer ensemble les faits, sans imposer ses opinions.
- Le « **dialogue intégratif** » **pour argumenter et convaincre**, utiliser un cheminement progressif en plusieurs étapes pour désamorcer, recentrer, résoudre et conclure.
- Le « **pas de côté** », se décaler du motif de désaccord en évoquant de manière bienveillante les conditions de l'échange, pour valoriser son interlocuteur et exprimer ses propres demandes.

Accessibilité de la formation

Mathys Conseil s'engage pour faciliter l'accessibilité de ses formations. Les détails de l'accueil des personnes en situation de handicap sont consultables sur la [page Handicap et Formation](#).

Évaluation des acquis

QUIZZ.

Les plus de cette formation :

- Outils et méthodes applicables autant à la vie professionnelle qu'à la vie quotidienne.
- Une éthique motivante et incitative qui permet aux salariés de développer leur professionnalisme en se préservant.
- Des cas pratiques « réels » issus du secteur.
- Des outils applicables immédiatement à la réalité du terrain.