



Gérer les situations difficiles à l'accueil

Fiche mise à jour le 21 juin 2024.

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.

Durée, modalités

2 jours, en présentiel ou en visio.

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.
- Questionnaire d'Auto-évaluation.



Programme

Introduction et tour de table

Instaurer un lien sécurisant

- Le besoin de « lien » et la bienveillance (1H00)
- 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 4 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 : 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.

Éléments de langage et techniques de communication

- Se synchroniser sur le plan non verbal et para verbal.
- La démarche **OSBD** de la communication non violente et le non jugement.
- Pratiquer l'écoute active et la **reformulation**. Les 6 attitudes de Porter. Les réponses irritantes. Les questions d'intérêt, de validation.
- **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.
- **Recentrer l'échange sur le besoin et sortir de la position blocante**, par une méthode de questionnement adaptée (la négociation raisonnée de Ury et Fisher).
- **Poser des limites** à une personne agressive avec bienveillance en trois temps.
- **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.
- **Les mots directifs 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.

Premiers contacts :

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

Rassurer un patient en cas de réponse frustrante :

- L'écoute active.
- L'intention positive.
- La recherche de solution et l'ouverture vers une alternative positive.

Reprendre le contrôle de l'échange face à un patient qui insiste et qui n'entend pas qu'on ne peut malheureusement pas accéder à sa demande :

- Les mots pour témoigner de la compréhension et rassurer,
- Prendre le temps d'explicitier et de répéter ce qui est évident pour le professionnel, mais qui n'est pas évident pour le patient.
- Décaler l'échange sur les prochaines étapes pour orienter autrement l'échange et le conclure.

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](#).

Evaluation des acquis

Auto-évaluation + questionnaire d'évaluation technique.

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.