

# Prévention et prise en charge des usagers agressifs et dépressifs en réception d'appel ou en accueil physique


**RÉFÉRENTE PÉDAGOGIQUE**
**Brigitte GRETKE**

Consultante - Formatrice PEP 57

Enseignante, sophrologue et accompagnatrice de sportifs de haut niveau à la préparation mentale, coach formée à la programmation neurolinguistique, formatrice spécialisée en Communication et à l'accompagnement du changement.

Ses diverses expériences mènent la formatrice à adopter une pédagogie individualisée qui vise à favoriser la participation et à permettre aux participants d'identifier leurs points forts et ceux qu'ils doivent améliorer dans l'activité quotidienne.

## INFORMATIONS PRATIQUES

### PARTICIPANTS

Tous publics en charge de l'accueil de public difficiles

Groupe de 6 à 12 personnes

Prérequis : aucun

### DATES DES SESSIONS

■ Durée : 2 jours ■ Horaires : 9h30-17h30 / 9h00-17h00

■ Lundi 17 et mardi 18 octobre 2022

■ Jeudi 1<sup>er</sup> et vendredi 2 juin 2023

### LIEUX DES SESSIONS

■ Créteil (locaux FACE PEP)

■ En vos locaux pour vos équipes nous contacter

### TARIF

550 € / personne / 2 jours

### TARIF MEMBRE PEP

480 € / personne / 2 jours

## LES +

Brigitte GRETKE intervient pour des organisations publiques et privées de toutes tailles (de 30 à 1 000 salariés) et connaît bien les PEP.

Ayant une expérience commerciale ainsi qu'un diplôme de sophrologie qui lui permet de proposer des formations à la gestion du stress, à l'efficacité personnelle, à la gestion de conflits, au management en situation de crise, Madame GRETKE propose une formation à l'accueil physique et téléphonique de publics difficiles qu'elle adapte quelle que soit la situation y compris dans le cadre des fonctions de coordination.

Elle est d'ailleurs intervenue auprès d'une équipe de réception d'appel au sein d'une plateforme 360°, et propose des accompagnements individuels en complément si nécessaire.

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Les participants seront en capacité de :

- Transformer les communications difficiles en actions constructives pour l'utilisateur et pour le conseiller.
- Mieux comprendre les mécanismes d'agressivité, de violence et de la dépression.
- Développer un bon self-control face à un usager difficile.
- Anticiper les situations conflictuelles.
- Adapter le bon comportement pour rassurer, clarifier et répondre à la demande.

## PROGRAMME

### Comprendre les mécanismes de l'agressivité, de la violence et de la dépression

- Appréhender les caractéristiques du désaccord, conflit, agressivité et violence,
- Comprendre les mécanismes d'escalades.
- Typologie des usagers difficiles : détresse, sentiment d'injustice, incompréhension, mauvaise foi, dépression...
- Identifier les facteurs déclenchants potentiels liés à la demande.
- Clarifier sa posture au téléphone : image de soi et image de l'administration que l'on représente.

### Devenir plus fort : prendre du recul et gérer son stress et ses émotions

- Activer ses ressources antistress pour appréhender sereinement les situations difficiles.
- Mettre en œuvre la bonne distanciation par rapport à l'utilisateur.
- Identifier et analyser les situations agressives et violentes qui déstabilisent l'accueillant.
- Changer de regard sur les situations déstabilisantes.

### Le savoir-être de l'agent accueillant

- Les règles d'un accueil réussi : points clés et facteurs de réussites.
- L'attitude à mettre en œuvre.
- Identifier les besoins et attentes spécifiques de l'utilisateur.
- Analyser les motifs d'insatisfactions.

### Agir face à des usagers aux comportements inadaptés en développant une intelligence relationnelle

- Mettre en œuvre des stratégies de prévention et de régulation face à l'utilisateur agressif, dépressif, violent et frustré...
- Pratiquer l'empathie pour éviter l'escalade.
- Mettre en œuvre les techniques de gestion des conflits pour apaiser la situation.
- Afficher une attitude adaptée pour éviter le blocage de l'échange.
- Savoir poser les limites en gardant son self-control pour garder le lead.
- Rétablir une relation positive.

### Méthodes et outils pédagogiques

- Alternance d'apports théoriques et analyse des situations particulières reposant sur le vécu des participant(es). (Recueil en amont de la formation d'un questionnaire pour répertorier les dites-situations).
- Mises en situation et analyses et mise en place d'outils de gestion des émotions et du stress.

### Évaluation

- En complément du bilan oral réalisé par le formateur en cours de formation, un questionnaire de satisfaction sera remis aux participants en fin de formation.
- Dans les 6 mois suivants, un questionnaire à froid sera envoyé au commanditaire et aux stagiaires pour évaluer l'impact de la formation sur les pratiques professionnelles.

Vous inscrire : 01.41.78.92.60 / [face-pep@lespep.org](mailto:face-pep@lespep.org)