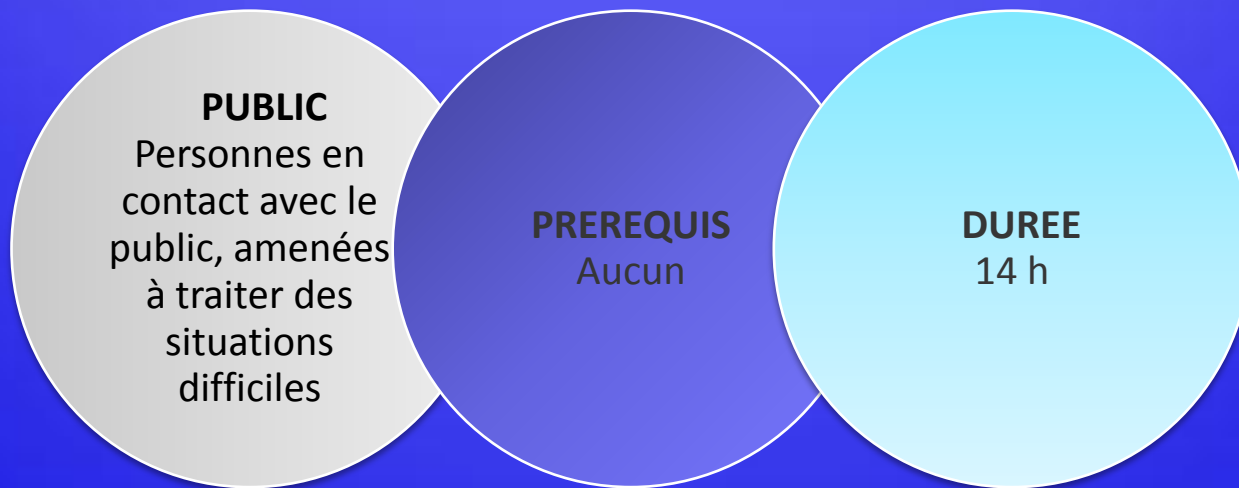


Traiter les situations difficiles d'accueil



ACCUEIL PUBLIC DIFFICILE

OBJECTIFS

- Développer son aisance et son professionnalisme à l'accueil, quelle que soit la situation
- Désamorcer les tensions
- Gérer ses émotions, son stress face à une agression verbale

METHODES PEDAGOGIQUES

- Autodiagnostic des conditions d'accueil
- Etudes de cas; démarche d'intervention

▪ M1 – Construire un diagnostic fondements

- ~ Diagnostic service, diagnostic individuel
- ~ Etat des lieux et croisement des diagnostics
- ~ Identification des priorités

▪ M 2 – Développer l'affirmation de soi

- ~ Analyse des modes de communication personnelle
- ~ S'approprier les principes de la communication
- ~ S'adonner à l'introspection et s'auto-évaluer

▪ M 3 – Surmonter l'agressivité et le stress

- ~ Repérer et anticiper des conflits potentiels
- ~ Mieux connaître le mécanisme des attitudes conflictuelles chez un individu,
- ~ Mettre en œuvre des attitudes en situation d'urgence et de tensions