

GÉRER SES ÉMOTIONS À L'ACCUEIL

Ce que vous vivez

Travailler en accueil dans la fonction publique implique de gérer des sollicitations émotionnelles intenses : tensions, agressivité, surcharge, fatigue, précarité. Ces situations peuvent parfois être éprouvantes, à la fois pour vous et pour les usagers.

Cette formation vous propose des outils concrets pour mieux comprendre vos émotions, les réguler et garder une posture sereine et professionnelle face aux demandes et aux comportements difficiles. Vous apprendrez à préserver votre bien-être tout en maintenant la qualité de votre accueil.

Pour qui

Pour les agents en situation d'accueil physique ou téléphonique dans la fonction publique confrontés à des sollicitations émotionnelles intenses

2 jours (14h)

Présentiel ou à distance selon les besoins de votre structure

1 390 € HT

Objectifs de la formation

- Identifier et comprendre les mécanismes émotionnels déclenchés dans les situations d'accueil
- Réguler ses émotions dans les moments de tension ou de stress
- Adopter une posture assertive pour maintenir une relation d'accueil juste et respectueuse
- Se protéger émotionnellement sans se couper de la relation avec l'usager
- Renforcer sa confiance professionnelle dans un environnement exigeant
- S'outiller pour mieux traverser les situations difficiles et prévenir l'épuisement émotionnel

Méthodes pédagogiques

- Apports courts et concrets
- Jeux de rôles ciblés
- Exercices de respiration, centrage, visualisation
- Analyse collective des pratiques et partage d'outils entre pairs
- Élaboration d'un plan d'actions personnalisé

Modalités d'évaluation

- Recueil d'attentes et analyse des besoins (avant la formation)
- Observation et évaluation des mises en situation
- Retour croisé sur les pratiques professionnelles

POUR CONNAÎTRE LES DATES DES PROCHAINES SESSIONS OU DEMANDER UN DEVIS, NOUS CONTACTER

59 Rue Claude Chappe
78370 Plaisir

☎ 01 30 79 53 98 ✉ 01 30 79 53 99 ✉ contact@excellensformation.com

Contenu de la formation

Comprendre le rôle des émotions dans les situations d'accueil

- Les 6 émotions de base : peur, colère, tristesse, joie, surprise, dégoût
- Pourquoi elles surgissent, même au travail
- Comment les émotions nous informent... et parfois nous débordent

Identifier ses propres déclencheurs émotionnels

- Les 'boutons rouges' en situation d'accueil : injustice, mépris, agressivité, incompréhension...
- Reconnaître ses réactions automatiques (fuite, attaque, blocage...)
- Nommer son émotion sans se laisser envahir

Retrouver un équilibre émotionnel dans un contexte exigeant

- Accueillir ses émotions sans culpabilité
- Agir avec calme et fermeté
- Mettre en place une hygiène émotionnelle pour ne pas saturer

Développer une communication assertive et apaisée

- Ni agressif, ni passif, ni 'trop gentil' : trouver sa voix
- Utiliser la méthode DESC pour poser un cadre
- Exprimer ses limites avec respect et clarté

Gérer les tensions relationnelles sans perdre pied

- Désamorcer un conflit sans fuir
- Ne pas absorber la charge émotionnelle de l'utilisateur
- Faire baisser la tension tout en maintenant sa fonction

S'entraîner à la régulation émotionnelle

- Respiration, ancrage, visualisation simple
- Techniques express à utiliser pendant ou après une situation tendue
- Créer des 'rituels de récupération' pour éviter l'accumulation

Profil de l'intervenant

Formateur ou formatrice spécialisée dans l'accueil au sein du secteur public, la gestion des émotions et le développement personnel.

Accessibilité

Nous nous engageons à rendre cette formation accessible, avec des supports adaptés et des aménagements possibles selon les besoins de chaque participant.

POUR CONNAITRE LES DATES DES PROCHAINES SESSIONS OU DEMANDER UN DEVIS, NOUS CONTACTER

59 Rue Claude Chappe
78370 Plaisir

☎ 01 30 79 53 98 ✉ 01 30 79 53 99 ✉ contact@excellensformation.com

SAS au capital de 7 500€

SIREN 502 197 551 RCS Versailles - SIRET 502 197 551 00034

Code APE : 8559 A - N°TVA : FR14502197551 - OF N°11788063378

www.excellensformation.com