

## GERER DES SITUATIONS COMPLEXES A L'ACCUEIL

### Ce que vous vivez

Vous accueillez chaque jour des usagers en attente de réponses claires, d'un accompagnement humain, et parfois sous tension. Sans être confronté à un conflit ouvert, vous êtes régulièrement face à des situations d'incompréhension, de frustration, de malaise latent ou de charge émotionnelle importante. La moindre imprécision, une posture mal ajustée ou une parole mal interprétée peut suffire à nourrir un malentendu. Cette formation vous propose de renforcer votre capacité à clarifier les échanges, apaiser les tensions avant qu'elles n'émergent et rester professionnel et serein dans des contextes émotionnellement denses.

### Pour qui

Agents en poste dans des services d'accueil physique ou téléphonique au sein d'administrations publiques, confrontés à des situations de tension diffuse, de malentendus ou de pression émotionnelle de la part des usagers.

### 2 jours (14h)

Présentiel ou à distance selon les besoins de votre structure

**1 390 € HT**

### Objectifs de la formation

- Identifier les signes annonciateurs de tensions ou de malentendus
- Comprendre les mécanismes à l'origine de la frustration ou de l'incompréhension
- Communiquer de façon claire, posée et professionnelle
- Ajuster votre posture pour prévenir les tensions et clarifier les attentes
- Réguler votre stress tout en maintenant votre implication

### Méthodes pédagogiques

- Apports ciblés en lien avec les outils relationnels et les enjeux émotionnels
- Mises en situation filmées ou débriefées
- Travail sur la posture verbale et non verbale
- Exercices guidés de recentrage

### Modalités d'évaluation

- Recueil d'attentes et analyse des besoins (avant la formation)
- Observation et évaluation des mises en situation
- Test des acquis en fin de formation
- Plan d'action individuel

**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

## Contenu de la formation

### Identifier les situations complexes et leurs déclencheurs

- Usager en malaise, incompréhension, méfiance ou pression
- Signes annonciateurs : hausse du ton, confusion, frustration
- Comportements professionnels qui peuvent involontairement nourrir la tension

### Comprendre les mécanismes des tensions relationnelles

- Comportements affectifs et défensifs
- Place des émotions (colère, peur, frustration, tristesse)
- Distinguer agressivité, surcharge émotionnelle, opposition et positionnement

### Adopter une posture professionnelle apaisante

- Attitudes verbales : clarification, reformulation, limites claires
- Attitudes non verbales : regard, posture, voix, silence

### Gérer les tensions et émotions dans les échanges difficiles

- Réagir à la détresse, la confusion ou la pression
- Techniques d'assertivité : DESC, position ajustée, communication non violente
- Clarifier sans entrer dans la confrontation, poser un cadre sans rigidité bloquante

### Protéger son équilibre émotionnel et garder la clarté

- Identifier et réguler ses réactions émotionnelles
- Techniques de respiration, ancrage, pause mentale
- Clôturer un échange difficile et se recentrer avant le suivant

### Explorer les situations complexes spécifiques du quotidien

- Typologie de situations fréquemment rencontrées par les participants
- Décryptage des réactions possibles de l'agent : blocage, sur-adaptation, irritation, perte de repères
- Identification des leviers relationnels adaptés à chaque type de situation

## Profil de l'intervenant

Formateur ou formatrice expérimentée dans l'accompagnement des agents d'accueil de la fonction publique, spécialisé dans la communication professionnelle, la gestion des tensions et la régulation émotionnelle.

## 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

Organisme certifié Qualiopi  
sous le n°2020/89914.1  
pour les actions de formation.

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](http://www.excellensformation.com)