



## Public concerné

## Prérequis

Tout professionnel exerçant une fonction d'accueil téléphonique.

La formation ne nécessite pas de prérequis

## Objectifs

### Contexte

Mieux comprendre la relation aux autres, développer ses compétences et son aisance relationnelle, gagner en confiance.

Être plus à l'aise, plus efficace permet d'affirmer sa fonction avec plus de sérénité.

Cette formation « communication ciblée » permet aux participants de prendre du recul et d'acquérir des outils de communication efficaces et de l'aisance relationnelle pour désamorcer l'escalade de la violence et rétablir une communication constructive.

Les participants s'entraînent à identifier les signaux avant-coureurs, à apprendre à gérer leurs émotions.

Cette formation vise à trouver ensemble des solutions concrètes et adaptées aux types de population accueillie dans l'établissement, aide à formuler des problématiques, à gérer des situations et à en déduire des plans d'actions efficaces.

Fédérer les équipes et valoriser votre établissement et son but premier face à tous les interlocuteurs.

### Objectifs

- Acquérir et développer des techniques d'accueil au téléphone
- Développer un esprit de qualité de service et savoir valoriser l'image de l'établissement
- Faire de la communication un outil efficace de transmission d'information
- Réaliser un diagnostic de vos pratiques actuelles de communication interne et externe
- Discerner les différents types de comportements agressifs – les conduites à tenir
- Apprendre à gérer les situations délicates.

## Programme

Volet 1 : Gérer et prévenir les situations difficiles par téléphone

- Les fondamentaux de la communication



## **Programme de formation**

### **La maîtrise des situations difficiles au téléphone – les mots pour s'affirmer !**

- Identifier clairement les attentes de la personne en posant des questions et en fournissant des réponses claires
- Analyser les mécanismes de conflits pour adopter une attitude professionnelle appropriée
- Maîtriser les étapes d'un pic émotionnel pour apaiser, réassurer la personne
- S'exprimer avec aisance, tact et diplomatie
- Utiliser un vocabulaire approprié, les techniques d'écoute, de questionnement et de reformulation
- Développer ses qualités d'écoute et non pas d'écouter
- Gérer la confidentialité des informations

Volet 2 : Communiquer en situation difficile – travail en sous-groupes + restitution

Atelier 1 Repérer les situations complexes

- Identifier la situation
- Intégrer la notion de stress
- Définir la notion d'injonction et ses conséquences
- Distinguer les positions basses et hautes dans la relation

Atelier 2 : annoncer une mauvaise nouvelle

- Gérer le temps de l'autre
- Gérer les émotions dans la relation
- Améliorer sa communication verbale et non verbale

Atelier 3 : Communiquer dans l'improvisation

- Légitimer son intervention en quelques phrases
- Gérer les questions et le temps
- Mobiliser son énergie et son assertivité

Atelier 4 : Communiquer dans la confrontation

- Lever les implicites de la contradiction avec le métamodèle « la généralisation, la suppression, la distorsion »
- Formuler une critique constructive

Atelier 5 : Communiquer en situation de stress ou d'émotion

- Définir les composantes du stress
- Distinguer besoin et demande
- Formuler sa demande assertive

Atelier 6 : communiquer dans la dissonance

- Repérer ses marges de manœuvre et sa zone de contrainte
- Identifier la notion de dissonance cognitive

En clôture de la formation - Volet 3 : présentation d'outils de communication des outils de communication / supports de



traçabilité

## Durée, effectifs

14 heures.

12 stagiaires (capacité maximum).

## Intervenant(s)

Nathalie PONCHELLE, Formatrice, Responsable pédagogique, Service Formation, Uriopss de Normandie

Présentation des intervenants accessible via notre site : <https://www.uriopss-hdf.fr/formation>

## Moyens pédagogiques et techniques

- Apports théoriques en présentiel avec une pédagogie active, participative en vue de faciliter chacun à percevoir différemment pour agir autrement (60%)
- Apports pratiques, partage d'expérience et de bonnes pratiques (40%)

## Modalités d'évaluation des acquis

Evaluation des acquis en cours de formation

## Matériel nécessaire pour suivre la formation

Aucun matériel n'est nécessaire pour suivre cette formation

## Délais moyens pour accéder à la formation

Les formations en Inter font l'objet d'une programmation accessible [via le catalogue en ligne](#).

Les formations en Intra sont programmées en tenant compte des disponibilités des apprenants et des intervenants.



**Programme de formation**  
**La maîtrise des situations difficiles au téléphone – les mots pour s'affirmer !**

## Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Les stagiaires en situation de handicap sont invités à préciser leur besoin via le bulletin d'inscription et/ou à nous contacter en amont de la formation afin d'échanger sur les éventuelles adaptations nécessaires.

Les locaux de l'Uriopss, à Boves et à Lille, sont accessibles pour les personnes à mobilité réduite.

Le cas échéant, l'Uriopss s'appuie sur un réseau de partenaires pour répondre aux besoins exprimés, ou orienter si besoin vers les dispositifs ou acteurs spécialisés.

**Référente Handicap** pour l'organisme de formation de l'Uriopss Hauts-de-France :

Martine BABELA : [m.babela@uriopss-hdf.fr](mailto:m.babela@uriopss-hdf.fr)

(Registre public d'accessibilité téléchargeable depuis le site Internet)

