

obe<sup>a</sup>



VENDREDI 7 FEVRIER 2025

[www.obea.fr](http://www.obea.fr)

## Agressivité et violence en services publics

### OBJECTIFS

- Adapter les techniques de communication aux populations et situations difficiles
- Savoir anticiper et gérer les situations conflictuelles

### PUBLIC

Personnels en situation d'accueil

### PROGRAMME

#### 1- Mieux connaître les différents types de public, leurs attentes et les modes de communication adaptés

- Spécificités du secteur public
- Les dimensions du culturel
- Le public en situation de précarité
- Les conduites addictives et leur impact

#### 2- Identifier et savoir gérer les situations critiques

- Typologie des situations difficiles
- Les problèmes liés à l'attente
- Les difficultés de communication
- Différences de valeur et repères culturels

#### 3- Techniques de gestion des situations difficiles

- Savoir répondre à une réclamation ou à une agression verbale
- Personnaliser l'accueil et instaurer le contact et la confiance
- L'écoute active et l'analyse de la demande
- Importance du non verbal et des comportements d'accueil
- L'importance du relais dans l'équipe

#### 4- Apprendre à gérer son stress en situation d'accueil

- Techniques de gestion du stress
- Gestion mentale et corporelle

### TOUTES LES SESSIONS