

Relation personnel - usagers : Comment faire baisser les tensions ?

Les contacts entre le personnel et les usagers de nombreux services semblent de plus en plus empreints d'agressivité, quand ce n'est pas carrément de violence. A un guichet, en tête-à-tête dans un bureau, ou même au téléphone, la nervosité débouche fréquemment sur des agressions.

Le personnel dénonce l'arrogance de certains clients, leurs accusations injustes... Des usagers accusent parfois les interlocuteurs professionnels de manque d'écoute, voire de mépris et, parfois, de racisme. Bien sûr, ces accusations se font écho, se renforcent l'une l'autre...

Cette formation vous permettra de prendre distance par rapport à toutes ces tensions vécues, de mieux les comprendre, de vous outiller à les affronter plus sereinement... et d'éviter d'en provoquer à votre tour une partie.

Contenu Nous travaillerons sur l'accueil des émotions et la recherche de leurs causes internes ; sur les techniques de communication constructive et non-violente ; sur nos généralisations et jugements ; sur le décodage des propos et attitudes violents, et sur les réactions appropriées ; sur la distinction entre notre personne et notre rôle professionnel.

Nous viserons à sortir des culpabilités au profit d'une responsabilité bien ajustée ; nous clarifierons les ressources disponibles et les comportements souhaitables en cas de violences sérieuses, aux niveaux personnel, institutionnel et légal.

Durée Deux jours (consécutifs ou non).

Méthodologie Travail essentiellement actif, à l'aide d'outils participatifs et sur la base de situations apportées par les participant-e-s.

Mises en situation (théâtre forum, jeux de rôles, gestalt...) ; échanges d'expériences ; apports intégrés d'éléments théoriques. Documentation adaptée et bibliographie.