

# GÉRER SON STRESS DANS LES SITUATION D'ACCUEIL EN INSTITUTION MÉDICO-SOCIALE

SAN04

## PRÉREQUIS

La formation ne nécessite aucun prérequis

## DURÉE

2 jours, soit 14h00

## TARIF

Nous consulter

## CERTIFICATIONS

Attestation de stage

## PROCHAINE(S) SESSION(S) :

## CE QUE VOUS ALLEZ APPRENDRE

Valoriser l'image de marque de l'établissement  
Perfectionner ses techniques d'accueil dans chacun de ces actes  
Maîtriser et gérer le stress inhérent à la fonction

# OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Connaître les composantes d'un accueil de qualité
- Savoir accueillir les publics difficiles
- Apprendre à maîtriser les « bons comportements » dans les situations délicates
- Apprendre à gérer son stress et ses émotions

## PROGRAMME

### **Rappel : établir un accueil de qualité et présenter une image de professionnalisme**

Les composantes essentielles d'un accueil de qualité

Présenter une image positive de soi et de son entreprise ou de son service

La notion de « publics difficiles »

### **Eviter les comportements difficiles**

Gérer son stress : savoir gérer ses émotions et garder la « juste distance »

Générer rapidement la confiance

Donner à l'interlocuteur les signes de reconnaissance dont il a besoin

Tenir compte des différences

Renseigner, expliquer, rassurer

Utiliser l'écoute active, synchronisation et reformulation

Recentrer le débat, garder son calme face à un interlocuteur

### **Faire face aux situations délicates et à l'agressivité**

Être à l'écoute d'un client / d'un patient qui a un problème

Répondre efficacement à une réclamation

Exprimer un refus, une impossibilité, sans blesser

« Canaliser » un interlocuteur

Identifier clairement la réalité et mesurer l'intensité du comportement agressif

Faire face à l'agressivité et savoir la désamorcer rapidement

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Méthodes pro actives déductives ; ; Mise en situation collective, en sous-groupe ; ; Echanges d'expériences (entre les intervenants et les stagiaires, entre les stagiaires) ; ; Apports théoriques ; ; Présentation dynamique et ludique des apports théoriques. ; ; Documentation remise aux stagiaires : présentation et/ou livret du contenu théorique

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

QCM ou étude de cas/mise en situation

Rejoignez-nous et suivez-nous sur :



### BESANÇON

46, avenue Villarceau  
25000 Besançon  
Tél. : 03 81 25 26 06

### BELFORT

1, rue du Docteur Fréry  
90000 Belfort  
Tél. : 03 84 54 54 84

### VESOUL

1, rue Victor Dollé  
70000 Vesoul  
Tél. : 03 84 96 71 08

### LONS-LE-SAUNIER

87, Place de la Comédie  
39000 Lons-le-Saunier  
Tél. : 03 84 86 42 07

Pour toute demande d'informations : [contact@sifco.eu](mailto:contact@sifco.eu)