

## L'ACCUEIL DES PUBLICS DITS « DIFFICILES »

**Comprendre n'est pas cautionner mais comprendre est une nécessité pour se professionnaliser, faire face aux situations agressives.**

*L'espace de l'accueil peut être considéré comme un espace où se joue et se rejoue chaque jour la scène d'exposition des tensions et violences de la vie ordinaire. De façon explicite et souvent implicite, la singularité de chaque personne en manque de reconnaissance se confronte à la norme sociale d'une société sélective qui a trop tendance à ériger la compétition comme seul juge de paix. La formation offre la possibilité aux accueillants de mieux comprendre les accueillis et de se positionner professionnellement.*

### OBJECTIFS

- Analyser les facteurs qui caractérisent un public dit « difficile »
- Repérer les différentes attitudes face aux situations agressives
- Faciliter l'élaboration de conduites professionnelles adaptées
- Développer l'état d'esprit, les mécanismes, les outils permettant d'améliorer les relations avec le public

### PUBLIC VISE

- Agents des services publics, agents d'accueil, de développement, de médiation, salariés associatifs

### PROGRAMME

- L'agressivité à l'accueil
  - les différentes formes de l'agressivité
  - comprendre les différents registres de l'agressivité (réalité – subjectivité)
  - à la source de l'agressivité : la peur, la faim, la survie, le sexe
  - expression et perception de l'agressivité : influence des représentations de chacun des interlocuteurs
- Autoévaluation des attitudes et comportement face aux accueillis
  - suis-je armé pour réussir mon accueil aujourd'hui ?
  - conflit et non-respect de la différence
  - les mécanismes du conflit
  - les différences de point de vue
  - messages apparents – messages réels
  - la connaissance et la maîtrise de soi
  - approche de la psychologie humaine : le moi et le soi
- Dépasser les situations agressives et réussir son accueil
  - comportement de l'accueillant qui provoque l'agressivité de l'accueilli
  - comment accueillir les interlocuteurs agressifs et/ou qui posent problème
  - identifier, anticiper et comprendre les comportements agressifs
  - ressources personnelles et capacités à être et rester maître de la situation
  - attitudes adaptées pour désamorcer l'agressivité (savoir-faire individuel)
  - faire appel au savoir-faire collectif