



Gérer les incivilités et l'agressivité de vos interlocuteurs mécontents

Prérequis : Cette formation ne nécessite aucun prérequis

Public visé : Personne étant en contact avec du public



Objectif général

Adopter une posture et des comportements adaptés pour prévenir, faire face et se protéger en cas d'agression verbale



Objectifs pédagogiques

- Définir les différents types de comportements et les analyser
- Anticiper les réactions conflictuelles
- Identifier son profil et sa posture face à une situation conflictuelle
- Utiliser des techniques de résolution de conflit (médiation, négociation, arbitrage)
- Permettre la discussion
- Sortir d'un conflit et capitaliser sur l'expérience



Moyens pédagogiques et d'encadrement

- Les méthodes actives (beaucoup de mises en situation) permettant un entraînement soutenu, soit à partir de situations exposées par les participants, soit sur la base de cas proposés par l'intervenant.
- Les méthodes interrogatives (études de cas, exercices variés, questionnement...) entraînant une réflexion et une prise de recul des participants sur leurs pratiques
- Les stagiaires se posent les bonnes questions en amont grâce au questionnaire d'auto-positionnement
- Une formation très interactive où les stagiaires sont les acteurs principaux de la formation.
- Les participants s'engagent sur un plan d'amélioration, permettant de prolonger l'action et les effets de la formation.

Formateur

Consultant RH

Inscription et
délais d'accès

Inter : 7 jours avant
la formation

Intra : 3 mois avant
la formation

Mise à jour le 23 février 2024

Contact : **Service formation**

 15, rue Jurien de la Gravière, 29200 Brest

 contact.formation@by-ec.fr (modalités inscription et renseignements)

 02.98.80.40.44



FORMATION

E&C Formation 15, rue Jurien de la Gravière – Immeuble Le Stiff B – 29200 BREST
SARL au capital de 1000 € Siret 830 524 179 00017 – code APE 8559 A – N° Intracom : FR91830524179

Gérer les incivilités et l'agressivité de vos interlocuteurs mécontents



Programme

I- LES COMPORTEMENTS RELATIONNELS

- A- Qu' est-ce que l'agressivité ?
- B- Quelles en sont les causes ?
- C- Quels sont les différents types de personnes agressives?
- D-Quelles sont les réactions possibles d'une personne agressive?
- E-Quels sont les différents profils de clients mécontents ?

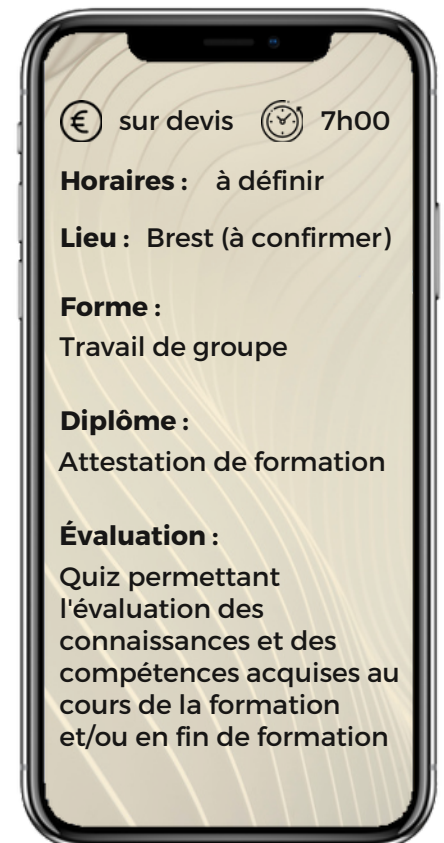
II- L'ASSERTIVITÉ, RÉACTION APPROPRIÉE FACE À L'AGRESSIVITÉ

- A- Être assertif face à l'agressivité
- B- Votre profil réactionnel
- C- Comment se protéger de cette agressivité ?
- D- Comment se comporter face à l'agressivité ?

III- RENDRE POSSIBLE LA DISCUSSION

- A- Pourquoi discuter ?
- B- Se montrer ouvert à la discussion.

Infos pratiques



Si vous êtes en situation de handicap temporaire ou permanent, ou si vous souffrez d'un trouble de santé invalidant, nos conseillers sont à votre disposition pour prendre en compte vos besoins, envisager les possibilités d'aménagement spécifiques et résoudre dans la mesure du possible vos problèmes d'accessibilité.

Mise à jour le 23 février 2024

Contact : Service formation

- 15, rue Jurien de la Gravière, 29200 Brest
- contact.formation@by-ec.fr (modalités inscription et renseignements)
- 02.98.80.40.44



FORMATION

E&C Formation 15, rue Jurien de la Gravière – Immeuble Le Stiff B – 29200 BREST
SARL au capital de 1000 € Siret 830 524 179 00017 – code APE 8559 A – N° Intracom : FR91830524179



GÉRER LES INCIVILITÉS ET L'AGRESSIVITÉ DE VOS INTERLOCUTEURS MÉCONTENTES

VOS PROBLÉMATIQUES

- Je suis contre l'agressivité
- J'ai peur des personnes agressives
- Je perds mes moyens et je ne sais pas comment réagir et quoi répondre

NOS SOLUTIONS / VOS COMPÉTENCES

- Définir les différents types de comportements et les analyser
- Anticiper les réactions conflictuelles
- Identifier son profil et sa posture face à une situation conflictuelle
- Utiliser des techniques de résolution de conflit (médiation, négociation, arbitrage)
- Permettre la discussion
- Sortir d'un conflit et capitaliser sur l'expérience

VOS +

- Je sais qui j'ai en face de moi
- Je reconnais le type de personne
- J'approprie mon discours en fonction
- J'ai une liste de phrases, de mots pour m'aider
- Je suis plus à l'aise, je deviens assertif