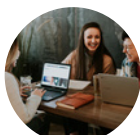




Gérer les incivilités et l'agressivité de vos interlocuteurs mécontents

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

Formateur
Consultant RH



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

Inscription et
délais d'accès

Inter : 7 jours avant
la formation
Intra : 3 mois avant
la formation



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, questionnaire...) 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.

Mise à jour le 31 décembre 2025

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 ?

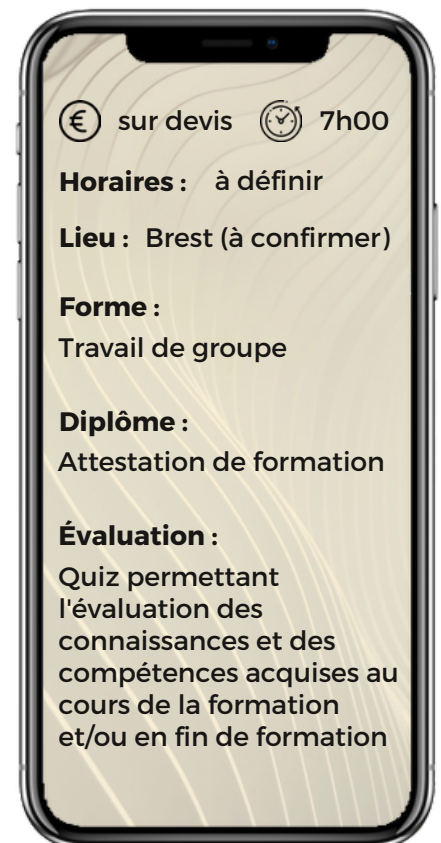
II- L'ASSERTIVITÉ, RÉACTION APPROPRIÉE FACE À L'AGRESSIVITÉ

- 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 31 décembre 2025

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