



Gestion des incivilités et de l'agressivité verbale

2 jour(s) - 14,00 heure(s)

Programme de formation

Public visé

collaborateurs souhaitant développer des outils pour mieux appréhender les incivilités et les agressions verbales

Pré-requis

Aucun

Objectifs pédagogiques

- Comprendre, identifier et appréhender les mécanismes de l'agressivité et des incivilités lors de l'accueil du public
- Adapter à chaque situation les comportements et postures dans la résolution de conflits afin de désamorcer l'agressivité et/ou éviter les incivilités
- Gérer son stress, se protéger et se préserver

Description / Contenu

1 - Comprendre les mécanismes de l'agressivité et de l'incivilité

- Définition et notion d'agressivité et d'incivilité
- Identifier les différents freins à la communication
- Déterminer les différents profils de public
- Identifier les différents stades et mécanismes de l'agressivité et de la violence verbale
- Repérer les facteurs déclencheurs et les signes d'une possible agression verbale et/ou physique
- Détecter les situations entraînant une escalade de l'agressivité

2 - Adapter son comportement et sa communication dans une situation d'incivilité et d'agressivité

- Identifier et mettre en pratique les techniques de communication préventives (écoute active, reformulation, ...)
- Déterminer et adopter une posture professionnelle adaptée (communication non verbale)
- Adopter une attitude et un comportement adapté à chaque situation et chaque profil usager afin de désamorcer le conflit
- Savoir faire appel à un tiers

3 - Gérer son stress et se préserver

- Comprendre les mécanismes du stress
- Comprendre l'influence des émotions sur le comportement
- Gérer ses émotions et son stress afin de se préserver

Modalités pédagogiques

Formation animée en présentiel

Action par groupe de 4 à 10 stagiaires

1 journée de 7 heures puis 2 1/2 journées de 3h30

Moyens et supports pédagogiques

Alternance entre théorie et pratique.

Modalités d'évaluation et de suivi

Qu'il s'agisse de classe virtuelle ou présentielle, des évaluations jalonnent la formation : tests réguliers des connaissances, cas pratiques, ou validation par une certification à l'issue de l'action par les stagiaires, au regard des objectifs visés

Accessibilité

Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap.

Afin de nous permettre d'organiser le déroulement de la formation dans les meilleures conditions possibles, contactez-nous.
Un entretien avec notre référent handicap pourra être programmé afin d'identifier les besoins et aménagement nécessaires.

Délai d'accès

- Pour les formations intra : Les modalités et délais d'accès sont à valider lors d'un entretien téléphonique préalable et selon disponibilités respectives.
- Pour les formations inter : Selon notre calendrier d'inter-entreprises