

Faire face à l'agressivité et à l'incivilité

Les outils pour rester professionnel jusqu'au bout

DURÉE : 2 jours

16h en présentiel (déjeuners de travail inclus) | 14h à distance

PRIX : 990.00 € HT (1188.00 € TTC)

PARTICIPANTS

Tous collaborateurs aux prises avec l'agressivité.

PRÉREQUIS : Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

OBJECTIFS

- ▶ Accueillir un interlocuteur impoli, agressif ou violent.
- ▶ Communiquer de façon positive en toutes circonstances.
- ▶ Faire face de façon professionnelle à la diversité des interlocuteurs et des situations.
- ▶ Développer sa capacité de résilience pour conserver des relations constructives et préserver son équilibre personnel.

PROGRAMME

Accueillir les émotions d'un interlocuteur sous tension

- Observer (pour mieux se préparer) les signaux-faibles qui annoncent une manifestation de violence ou de colère.
- Répertoire (pour les anticiper) les situations qui suscitent l'insatisfaction, la frustration ou l'agressivité : l'attente, la contrariété, l'incertitude.
- Comprendre (pour les canaliser) les dispositions et les émotions cachées d'un visiteur, d'un usager ou d'un client agressif : la déception, l'inquiétude, la révolte.
- Désactiver ses filtres personnels pour ne pas compliquer la communication avec son interlocuteur : (re)prendre le contrôle de ses automatismes relationnels.

Maîtriser les techniques de communication positive

- Connaître (afin de pouvoir l'utiliser) l'arsenal des comportements disponibles : le blindage, la contre-attaque, la ruse, l'écoute active, la neutralité bienveillante.
- Pratiquer les techniques de l'écoute professionnelle : l'alternance des questions ouvertes et fermées, les reformulations de l'explicite, de l'implicite, du ressenti.
- Analyser le langage non-verbal pour entendre la demande cachée et enclencher durablement un cycle de désescalade : savoir observer pour entendre.
- Ajuster son assertivité au profil de son interlocuteur et ajuster sa longueur d'onde à la sienne pour installer une relation de confiance : initiation à la Communication Différentielle®.

Gérer les situations d'incivilité ou d'agressivité

- Identifier les types d'interlocuteurs difficiles : les agressifs, les mécontents, les paranos, les impatientes, les angoissés, les susceptibles, les bavards.
- Connaître et maîtriser la gamme des comportements adaptés : éviter d'aggraver la situation par la contradiction ou la contre-agressivité.
- Impliquer son interlocuteur dans la recherche de solutions globales.
- Désamorcer à temps une tension, une inquiétude ou une colère latente : comment restaurer concrètement une communication mal engagée.

Dominer ses émotions pour maintenir des relations positives

- Comprendre et enrayer son processus personnel d'anxiété, de contrariété ou d'irritabilité : les déclencheurs, le contexte spatio-temporel, les automatismes cognitifs et comportementaux.
- Développer sa stabilité émotionnelle et sa capacité de résilience : comment ne pas se laisser intoxiquer par l'agressivité ni même contaminer par la mauvaise humeur.
- Évacuer la pression intérieure par d'autres canaux que celui de l'agressivité : le sens de l'humour et sa magie.
- Savoir faire intervenir des tiers et exploiter les compétences relationnelles de l'équipe.

Un test de positionnement sera envoyé aux participants en amont de la formation.

Tour de table pour recueillir les attentes des participants.

Moyens pédagogiques :
Support de cours - Exercices pratiques - Mises en situation

Évaluation des acquis :
Réalisée en fin de formation par un questionnaire.

Sanction de la formation :
Attestation de fin de formation

**CALENDRIER**

En présentiel ou à Distance

Découvrir les dates dans **votre ville** (ou à Distance)
www.performances.fr
code web : FFA

CLIQUEZ ICI 