

Objectifs pédagogiques

- savoir identifier les contacts difficiles et les premiers signes de tension
- S'approprier des outils pour faire face aux différentes situations d'incivilités
- Adopter une attitude adaptée face à l'agressivité

Prérequis

Aucun

Public

Personnes en contact avec du public

Durée

2 jours (14 heures)

Dates

Sur demande

Tarifs INTRA

2.400,00 € HT

Nombre participants

2 à 12 personnes max

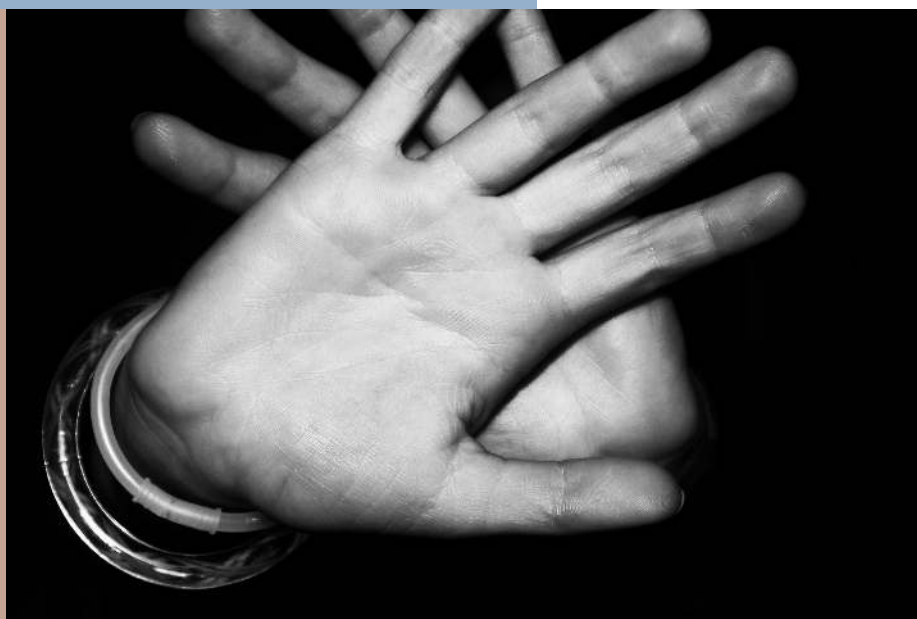
Modalités d'évaluation

Evaluation de l'OF par les stagiaires en fin de stage

Evaluation des connaissances en fin de formation avec cas d'application

Accessibilité de l'offre

En présentiel dans les locaux mis à disposition par le client ou à distance via teams



Adopter la bonne attitude dans des situations difficiles

Vos collaborateurs, en contact direct avec le public, doivent régulièrement faire face à l'agressivité de leurs interlocuteurs sous différentes formes : mails menaçants, signes d'impatience à l'accueil, réactions disproportionnées...

Ils ne savent pas toujours comment réagir et peuvent facilement se laisser emporter ou dépasser.

Ces situations difficiles ont des conséquences lourdes pour l'entreprise : stress, absentéisme, hausse du nombre de plaintes clients, réclamations...

Il est important que vos collaborateurs comprennent **ce qui se cache derrière l'agressivité de leurs interlocuteurs pour pouvoir prévenir et apaiser les situations de crise.**

Des outils, comme la Communication Non Violente, **peuvent les aider à maîtriser l'agressivité tout en s'affirmant et restant calme.**

Programme

Repérer les premiers signes de tension et y faire face

- Les déclencheurs de l'agressivité
- Les signes d'agressivité verbale et non-verbale
- La signification d'un comportement agressif : savoir identifier le besoin réel
- L'attitude à adopter en face à face, au téléphone ou par écrit
- *Cas pratiques : trouver la meilleure attitude à adopter*

Utiliser la Communication Non Violente

- Observer sans juger, ni interpréter en prenant du recul sur la situation de crise
- Identifier le ressenti, les motivations de l'autre et exprimer son propre ressenti et ses propres émotions
- Reconnaître le besoin de l'autre et son propre besoin
- Formuler une demande concrète, atteignable et mesurable qui tienne compte des sentiments et besoins de chacun
- *Mise en situation : analyser une situation vécue et observer la scène de chaque côté, imaginer le ressenti et déterminer les besoins sous-jacents, formuler les demandes qui n'ont pas pu s'exprimer*

Identifier ce qui se joue dans la relation

- Les personnalités difficiles : savoir les recadrer, les apprivoiser ou les stopper
- La collection de timbres : reconnaître les sentiments accumulés et la réaction disproportionnée
- Le triangle dramatique : savoir sortir des positions de victime, sauveur et persécuteur
- L'intérêt d'une relation +/+
- *Cas pratiques : comment sortir du triangle dramatique selon les situations rencontrées*

Rester maître de soi

- Gérer ses émotions et se recentrer
- Reconnaître ce qui appartient à l'autre et à soi
- Mieux se connaître pour mieux contrôler ses réactions
- Acquérir les bons réflexes
- *Atelier autour des émotions : que nous disent-elles ? Comment s'en servir ?*

« L'agressivité sert souvent à masquer ce qui a été réellement blessé, ce qui a été profondément touché et qui reste trop douloureux pour être reconnu de suite. »

Jacques Salomé

Modalités et moyens pédagogiques

Diaporama
Remise de la copie du diaporama sous format pdf
A chaque étape, des exercices d'application et cas pratiques
Jeux de rôles

Information Handicap

Toutes les formations peuvent être accessibles aux personnes en situation de handicap. Chaque situation étant unique, vous préciserez le(s) handicap(s) à l'inscription. Nous pourrions ainsi confirmer l'ensemble des possibilités d'accueil et vous permettre de suivre la formation dans les meilleures conditions. Pour toutes informations complémentaires, nous vous conseillons les structures suivantes : AGEFIPH (www.agefiph.fr), FIPHFP (www.fiphfp.fr) Entre2coaching Médiation EURL tient par ailleurs à votre disposition une liste de partenaires ressources mobilisables le cas échéant.