

Savoir anticiper et gérer les comportements agressifs au téléphone et en face-à-face, en interne et en externe

OBJECTIFS

- Identifier et comprendre les sources de conflits et d'agressivité
- Savoir utiliser les outils de communication en situation difficile
- Maîtriser l'insatisfaction agressive en adoptant une attitude positive

Méthodes pédagogiques

- Apports théoriques
- Exercices individuels / tests
- Échanges à partir du vécu
- Puzzle
- Mises en situation

Public concerné

Toute personne en contact avec le public et relationnel interne

10 participants maximum

Introduction

- Présentations croisées.
- Expression individuelle sur les situations de conflit vécues

Les attitudes comportementales

- Qu'est-ce que l'agressivité.
- Les attitudes et leurs conséquences en situation conflictuelle
- Les fondamentaux du comportement
- Les phases et les raisons du comportement agressif

Adopter une attitude positive

- La règle 7-38-55 / l'impact des 3 vecteurs
- La gestuelle et la proxémie
- Les règles d'or de la communication en situation conflictuelle

Les outils de la communication en situation conflictuelle

- Comment réagir face à l'agressivité
- Faits, opinions et ressentis
- Le questionnement qui rétablit la confiance
- Une réponse constructive par étapes - méthode

Mises en situation

À partir de situations vécues.
Entraînement avec le formateur.

Plan d'action individuel

Rédaction d'un plan d'action individuel pour préparer l'après formation



1 jour