

# GESTION DE L'AGRESSIVITÉ ET DES INCIVILITÉS

Poser ses limites et se protéger dans les situations difficiles



## PROGRAMME

Accessible en :



Intra-entreprise

ou



Visio formation



**J -15 > questionnaires avant-stage ciblant contexte, mission, difficultés et cas pratiques relayés par les participants**



### Jour 1



1 | Utiliser les mécanismes de base de la communication en situation de tension



- ▶ La notion de filtre
- ▶ Les conséquences pratiques du filtre sur la communication et les principaux écueils à éviter



2 | Gérer à la fois ses propres émotions et celles de son interlocuteur



- ▶ La réception de la négativité d'une personne
- ▶ Les besoins et valeurs comme déclencheur d'une charge émotionnelle
- ▶ Les 2 niveaux d'empathie pour aider son interlocuteur à gérer son émotion
- ▶ La révélation sur soi ou l'empathie appliquée à soi-même
- ▶ Les techniques minutes pour évacuer son stress
- ▶ La technique de la "messe basse" pour influencer l'état émotionnel du client



3 | Recadrer avec tact et diplomatie le comportement d'un client



- ▶ La formulation d'une remarque au client sur son comportement avec la trame FISC
- ▶ Le cercle vicieux de l'incivilité
- ▶ La trame de réponse à un mécontentement lorsqu'il n'y a pas ou peu de solutions possibles



Ancrage des acquis

- ▶ Consolidation Plan d'action et de progression individuel



### Jour 2

Réactivation des acquis du jour 1



4 | Fixer un cadre au client et à ses demandes pour éviter les abus



- ▶ Le recadrage d'une demande hors périmètre
- ▶ Le "pouvoir de dire non", en préservant la relation
- ▶ La technique pour éviter la conversation sur des sujets politiques et/ou polémiques
- ▶ La technique de l'exception pour s'adapter aux cas particuliers



5 | Réagir à une agression verbale et aux critiques



- ▶ Les critiques adressées sur son travail et sur son entreprise
- ▶ L'attitude face à une remarque dévalorisante ou un manque de respect
- ▶ L'attitude face à une insulte directe (grossièreté)
- ▶ L'utilité d'une aide psychologique pour éviter de s'enfermer dans une spirale vicieuse



6 | Désamorcer un conflit latent avec un client



- ▶ Les différentes stratégies face au conflit en fonction des enjeux
- ▶ Les conflits latents
- ▶ La trame de résolution d'un conflit pour rétablir la communication



Ancrage des acquis

- ▶ Consolidation Plan d'action et de progression individuel
- ▶ Eval'formation et remise des attestations



S.A.V. Pédagogique : Crédit mail 7/participant pendant 6 mois.

## Les activités pédagogiques Capite Corpus



**DécliC >** prendre conscience ...



**MécaniC >** s'approprier une méthode...



**PratiC >** se mettre en situation ...



**VéridiC >** s'entraîner dans son contexte ...



Objectifs pédagogiques

## COMMENT FAIRE POUR ...



1 Utiliser les mécanismes de base de la communication en situation de tension



2 Gérer à la fois ses propres émotions et celles de son interlocuteur



3 Recadrer avec tact et diplomatie le comportement d'un client



4 Fixer un cadre au client et à ses demandes pour éviter les abus



5 Réagir à une agression verbale et aux critiques



6 Désamorcer un conflit latent avec un client



## ÉVAL'FORMATION

**Avant la formation :** Identifier ses **attentes**, ses enjeux, remonter ses **difficultés**, son **contexte**

**En fin de formation :** **Auto-évaluer sa progression personnelle** sur chaque objectif pédagogique

**Après la formation :** **Donnez votre avis** sur l'utilité de la formation de retour à votre poste de travail !



## PROFIL DE L'INTERVENANT

**Consultant Senior et coach** expert de la communication interpersonnelle et gestion des conflits



## PUBLIC

**Personnes concernées :** Collaborateurs des services administratifs et commerciaux en relation avec des personnalités ou publics difficiles

**Prérequis :** Aucun

**Effectif préconisé :** max. 8 participants



## MODALITÉS

**Intra-entreprise :** organiser cette formation dans votre entreprise et personnaliser le module à vos enjeux

**Visio formation :** formation accessible à distance via classes virtuelles sur la base de 4 séances de 3,5 h

[Cliquer pour demander un devis détaillé](#)



## CONTACTS

**responsable inter en intra :** Chrystel Belvisi

**tél :** +33 (0) 950 05 60 60

**email :** [info@capitecorpus.com](mailto:info@capitecorpus.com)

**Vous êtes en situation de handicap :** nous sommes là pour personnaliser votre accompagnement : [nous contacter](#)