

GÉRER LES SITUATIONS & LES RELATIONS DIFFICILES



Public

Toute personne en contact avec des interlocuteurs et des clients difficiles ou travaillant dans un contexte tendu ou en zone sensible

Objectifs

- > Changer sa perception et ses représentations sur l'incivilité et l'agressivité
- > Savoir se positionner et gérer l'agressivité des autres et sa propre agressivité
- > Savoir traiter à court terme les incidences de l'agressivité subie
- > Se comporter efficacement dans les situations marquées par l'agressivité

Contenu

Réalisation

Durée

2 jours, soit 14 heures

Groupe

4 (minimum) à 12 participants (maximum)

Prérequis

Ne requiert pas de prérequis

Animation

Formateurs seniors

Dates & Lieux 2018-2019

3-4 décembre 2018-Paris

25-26 février 2019-Paris

13-14 mai 2019-Paris

14-15 octobre 2019-Paris

12-13 décembre 2019-Paris

Coût 2018-2019

1 375 € HT/personne

1 650 € TTC/personne

Validation des acquis

- Auto-évaluation en fin de stage

- Attestation de Formation validant

l'atteinte des objectifs pédagogiques de la formation

Changer sa perception et sa représentation de l'agressivité

- > Connaître le circuit : Perception – Représentation – Emotion – Réaction/Action
- > Connaître les différentes réactions face à l'incivilité et à l'agressivité
- > Faire le lien entre l'état psychosensoriel et les émotions
- > Connaître la typologie des imprégnations suite aux chocs

Maîtriser l'impact de l'agressivité sur sa gestion des situations

- > Identifier ses filtres de représentation : le Cadre de référence
- > Mesurer l'impact de l'agressivité sur son comportement : les Positions de vie
- > Connaître ses zones de vulnérabilité et d'intolérance face à l'agressivité
- > Distinguer les sources d'agressivité issues du contexte
- > Se doter d'outils pour gérer ses émotions in situ : relaxations rapides - « la distance juste » – « la Bulle de protection »

Savoir préserver de bonnes relations en situation très tendue

- > Déterminer sa part de responsabilité dans la relation
- > Savoir communiquer avec les « personnalités difficiles »
- > Faire la part entre vraies et fausses demandes
- > Savoir faire les recadrages de façon acceptable
- > Appréhender l'importance des messages non verbaux sur la communication
- > Trouver les bonnes réponses face aux messages verbaux qui « tuent »
- > Identifier les messages d'alerte (internes et externes) de la montée en agressivité
- > Savoir gérer le risque de bascule dans l'affrontement physique