

## Les outils de gestion de l'agressivité ou comment faire face à un public difficile

Savoir faire face à un public difficile n'est pas inné.

Entre surprise, incompréhension et débordement d'émotions, on ne sait pas forcément comment réagir.

Cette formation vous donnera tous les outils pour savoir désamorcer le conflit, apprendre comment réagir et vous protéger.

De nombreux cas pratiques sont proposés lors de la formation, afin de vous faire gagner en confiance et en aisance face à ces situations de conflits, que ce soit en face à face, par téléphone ou sur les réseaux sociaux.

### Objectifs de la formation

- ✓ Comprendre les mécanismes de l'agressivité, ses manifestations, ses évolutions
- ✓ Comprendre le contexte pour mieux appréhender l'agressivité
- ✓ Acquérir des techniques de communication pour désamorcer une situation conflictuelle
- ✓ Maîtriser quelques outils de gestion de conflits en face à face et à distance (par téléphone, mail ou sur internet (réseaux sociaux))
- ✓ Savoir reprendre le contrôle d'une situation violente
- ✓ Savoir réagir et se protéger

**Prérequis :** Aucun

**Niveau et public concerné :** Tout collaborateur confronté à un public BTC (business to consumer), BTB (business to business) ou grand public.

**Méthodes pédagogiques :** Alternance de théorie, brainstorming, activités pratiques et mise en situation.

**Durée :** 1 jour soit 7 heures

### Modalités d'évaluation

Le séquençage pédagogique est tel qu'il comporte une phase de découverte, une phase de démonstration, une phase d'application puis une phase d'évaluation pour chaque rubrique. L'évaluation se fait donc de manière continue, les échanges au sein du groupe, les questions réponses et les quizz sont autant d'outils d'évaluation.

## PROGRAMME

### **1. Identifier les situations d'agressivité**

- Analyse de son rapport face aux situations d'agressivité
- Les règles de base d'une communication orale, sereine et efficace
- L'importance du corps et du non-verbal
- L'influence des systèmes de référence et de valeur
- Les attitudes et les outils de l'écoute active
- « Parler efficace » afin de ne pas provoquer de contre-arguments

*Mise en situation avec des conflits passés*

### **2. Savoir réagir et se protéger**

- Les « Do » et « Don't » les bonnes pratiques à adopter pour gérer le conflit dans différentes situations :
  - => en face à face
  - => à distance en direct (par téléphone, chat, internet : réseaux sociaux...)
  - => à distance en différé (par mail ou courrier)
- Relativiser et prendre de la distance pour limiter les conséquences émotionnelles
- Désamorcer un conflit et les bons réflexes
- Les situations à éviter et les choses à ne pas faire

*Mise en situation avec des scénario-types et l'élaboration d'un script-type de gestion*