



SMV

Formation Audit Conseil

COMMUNICATION

GERER LES INCIVILITES, L'AGRESSIVITE ET LES SITUATIONS DE CONFLITS

DUREE :

2 jours

PUBLIC :

Personnel d'accueil

PREREQUIS :

Aucun

OBJECTIFS

PEDAGOGIQUES :

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :
Acquérir les bons réflexes pour désamorcer les situations difficiles
Mieux se connaître pour mieux contrôler ses réactions
Savoir rester calme et prévenir l'escalade des situations d'agressivité.

MOYENS

PEDAGOGIQUES :

Alternance d'exposés théoriques et d'exercices pratiques.
Moyens humains : formateur expert dans le domaine

NOTRE PLUS : SMV ACADEMY

Accompagnement avant, pendant et après la formation par nos formateurs

- 🔍 **COMPRENDRE LES SPECIFICITES DU PUBLIC ACCUEILLI**
 - ▶ Comprendre leur psychologie et leurs comportements
 - ▶ Concilier les contraintes d'autorité et de proximité
- 🔍 **GERER LES CONFLITS, GERER LES EMOTIONS**
 - ▶ Mieux se connaître pour mieux se maîtriser en cas de conflit
 - ▶ Mettre en place des actions préventives
 - ▶ Modifier son comportement face à l'agressivité
 - ▶ Savoir "accueillir" les émotions
 - ▶ Mieux gérer son stress
- 🔍 **DEVELOPPER SA CAPACITE A FAIRE FACE**
 - ▶ Ce qui nous fait agir et réagir
 - ▶ Changer son regard sur des situations déstabilisantes
 - ▶ L'utiliser en énergie positive et créative
 - ▶ Agrandir sa zone de confort
- 🔍 **ADOPTER UNE ATTITUDE PHYSIQUE ET VERBALE RASSURANTE**
 - ▶ Décoder les premières perceptions non-verbales et verbales
 - ▶ Donner des signes de reconnaissance
 - ▶ Lever les barrières de la communication
 - ▶ Jouer sur l'intonation et le rythme de la voix
 - ▶ S'adapter au langage de l'autre
- 🔍 **S'ADAPTER POUR MIEUX GERER LA SITUATION**
 - ▶ Les différentes attitudes relationnelles
 - ▶ De l'écoute à l'argumentation
 - ▶ Du mécontent à l'agresseur : de la souplesse à la fermeté
 - ▶ Gérer une situation d'urgence
- 🔍 **MAITRISER LES COMPOSANTES DE L'ECHANGE**
 - ▶ Transformer la pression en action
 - ▶ Relativiser et transformer l'évènement
 - ▶ Trouver la solution appropriée
 - ▶ Mettre en œuvre les moyens nécessaires
 - ▶ Amener son interlocuteur à se responsabiliser
- 🔍 **REAGIR A UNE SITUATION D'AGRESSIVITE : 8 TECHNIQUES ET OUTILS**
 - ▶ Les bases de la communication en situation de tension
 - Observer et écouter
 - L'impact du non verbal : la « qualité de présence »
 - Pratiquer la verbalisation positive
 - Eviter les pièges du « langage de sourd », les mots qui blessent, les attitudes qui heurtent
 - Mettre à jour les non-dits et les besoins cachés
 - ▶ Trouver la bonne posture et savoir s'adapter
 - ▶ Désamorcer une situation avant le seuil critique
 - Prendre appui sur le cadre
 - Choisir le bon moment
 - Savoir faire appel à un tiers

V1. 06/07/2021