FICHE PROGRAMME

FORMATION (réf. SEC05P)

CONSEILS FORMATIONS

Incivilités et agressions verbales

Description du service :

Mieux prévenir les incivilités et réagir avec professionnalisme aux insultes ou à une agressivité verbale.

Objectifs :

- Reconnaître les premiers signes d'une montée de tension.
- Choisir une réponse adaptée au comportement observé.
- Maîtriser son stress et éviter d'aggraver l'échange.

Contenu :

Repères sur l'incivilité

- Définir les situations et les facteurs qui font évoluer un conflit.
- Qu'est-ce que l'escalade des incivilités ? Comment une situation conflictuelle déborde sur l'incivilité ?.
- **E**xplorer la notion d'incivilité et les différentes approches de l'incivilité, identifier les situations.

Observer les comportements

- Distinguer les niveaux d'agressivité et lire les signaux verbaux et corporels.
- Déterminer les trois niveaux de comportements agressifs.
- Apprendre à repérer les personnes pouvant générer une situation conflictuelle.

www.mdconseil-formation.com / 06 68 58 73 28
marc.duvollet@mdconseil-formation.com

CONSEILS FORMATIONS

Limiter l'escalade

- Identifier les déclencheurs et préserver une distance relationnelle adaptée.
- Comment fonctionnent nos trois cerveaux et leur rôle dans une situation agressive.
- Que dit le langage du cerveau ?.

Réagir aux insultes

- Adapter voix, mots, gestuelle et posture pour reprendre un dialogue sûr.
- Focus sur les différentes phases d'un conflit : Les étapes d'une situation conflictuelle, les étapes de la tension.
- Les principes fondamentaux permettant d'éviter la surenchère.

Mise en pratique et retour

- Travailler une situation proche du terrain des participants.
- Comparer plusieurs réponses et observer leurs effets dans un échange ou un incident.
- Construire des réflexes adaptés à son contexte professionnel.

Public cible :

- Professionnels exposés à des incivilités ou agressions verbales

Prérequis :

Aucun prérequis

Modalités pédagogiques :

Apports théoriques et pratiques, échanges et exercices adaptés au sujet.

Validation :

Auto-évaluation préalable et évaluation des acquis en fin de formation.

Durée de la formation :

2 jours

2 200 €

SUR SITE CLIENT