

FORMATION QUALITE DE VIE ET DES CONDITIONS DE TRAVAIL

Identifier et gérer l'agressivité et les incivilités face au public

2 jours - Présentiel

A l'issue de la formation, les participants auront eu un entraînement actif et auront acquis une certaine prise de distance, des repères et outils pour mieux appréhender les situations d'agressivité et d'incivilités face au public.

Référence : QVCT-AGR-PUB-2J-P

Durée : 14h (2j) **Modalité** : Formation présentielle

Tarif : nous consulter

Délai d'accès : 5 semaines

Effectif maximal : 10 participants

Profil des apprenant(e)s

- Tout secteur d'activité
- Tout collaborateur travaillant en contact avec du public
- Formation & handicap : contacter notre référent handicap PREVAT pour les modalités d'adaptation du parcours de formation au 04 78 59 06 38

Prérequis

- **Aucun**

Objectifs pédagogiques

- Agir efficacement dans les situations d'incivilité et d'agressivité
- Optimiser la communication entre les collaborateurs et les clients
- Mieux connaître ses réactions pour mieux les anticiper
- Maintenir le niveau de qualité de service



Contenu de la formation

- IDENTIFIER LES MECANISMES EN JEU, DES INCIVILITES A LA VIOLENCE :
 - Différencier incivilités, agressivité et violence
 - Rappel du cadre juridique
 - Identifier les sources
 - Identifier son propre fonctionnement, ses réactions et mesurer son efficacité face aux différentes situations
 - Identifier et analyser les situations (approche systémique)

- ADOPTER LA COMMUNICATION ADAPTEE AUX DIFFERENTS INTERLOCUTEURS :
 - Les enjeux de la communication en situation professionnelle
 - Les éléments de la communication
 - Les perturbateurs d'une bonne communication
 - Les indicateurs verbaux, non verbaux, para-verbaux pour anticiper les situations
 - L'écoute active

- GERER DES SITUATIONS COMPLEXES OU CONFLICTUELLES :
 - L'affect, générateur ou modérateur de complexités et de conflits
 - Le contrôle des émotions, l'assertivité
 - La gestion du stress en situation complexe ou conflictuelle
 - Des concepts aux préceptes de la communication non violente (OSBD)
 - La communication bienveillante pour améliorer les relations interpersonnelles et être efficace dans la relation client
 - Médiation



Organisation de la formation

Equipe pédagogique

Intervenant.e spécialisé.e dans la thématique QVCT & RPS

Ressources techniques et pédagogiques

- Exposés théoriques / Etude de cas concrets / Quizz en salle / Mise à disposition mémo apprenant en ligne
- LOGISTIQUE : Venir avec son nécessaire de prise de notes
- LOGISTIQUE : mise à disposition d'une salle dédiée à la formation avec espace de projection
- Avoir une bonne compréhension orale et écrite de la langue française (si besoin, interprète possible sur demande / devis)

Suivi de l'exécution et évaluation des résultats

- Feuille de présence / Formulaire individuel d'évaluation de fin de formation / Certificat de réalisation
- Questions orales ou écrites / Mises en situation