

## Place de la Médiation

Tour Nova, 71 boulevard National  
92 250 La Garenne-Colombes  
Email: [contact@placedelamediation.com](mailto:contact@placedelamediation.com)  
Tel: 0147808370



**PLACE DE LA  
MÉDIATION**

Promouvoir la qualité de vie au travail

# Gérer les situations relationnelles difficiles au travail

*Cette formation pratique basée sur des mises en situations vise à apporter des outils et techniques d'entretien pour faire face aux situations relationnelles difficiles, en particulier face à un public agressif.*

**Durée:** 14.00 heures (2.00 jours)

### Profils des stagiaires

- Acteurs de la prévention et des ressources humaines
- Toute personne en contact avec du public

### Prérequis

- Aucun

## Objectifs pédagogiques

- Appréhender les ressorts de l'agressivité et de la violence en milieu professionnel
- Cerner les signaux d'alerte annonciateurs de l'escalade conflictuelle
- Savoir faire face aux attitudes agressives et les désamorcer en douceur
- Se préserver en appliquant des techniques d'auto-protection

## Contenu de la formation

- ☑ Cerner la dynamique des comportements et des situations difficiles
  - Comportements difficiles et agressifs : de quoi parle-t-on ?
  - Repérer les signaux faibles de tensions
  - Identifier les irritants et facteurs déclenchants possibles
- ☑ Faire face aux situations difficiles et aux comportements agressifs
  - Adopter la juste posture et la bonne distance
  - Identifier ses propres attitudes facilitantes et bloquantes selon l'échelle de Porter
  - Savoir être en « écoute active » vis-à-vis de son interlocuteur
  - Veiller à sa gestuelle : les gestes d'ouverture qui apaisent, les gestes de fermeture qui peuvent envenimer l'agressivité de son vis-à-vis
- ☑ La conduite d'un entretien en situation difficile
  - Se concentrer et libérer ses tensions intérieures avant une confrontation difficile (temps de relaxation)
  - Déployer la méthode des 7C : de la phase de contact à la conclusion
  - Empathie, écoute et reformulation : les 3 clés d'un face à face réussi
  - Utiliser les ressources de la Communication non violente (CNV)
- Mises en situations - Simulations d'entretiens
  - Accueillir un interlocuteur agressif
  - Gérer les situations qui dérapent
  - Comment conclure un entretien difficile

## Place de la Médiation

Tour Nova, 71 boulevard National  
92 250 La Garenne-Colombes  
Email: [contact@placedelamediation.com](mailto:contact@placedelamediation.com)  
Tel: 0147808370



**PLACE DE LA  
MÉDIATION**

Promouvoir la qualité de vie au travail

### Organisation de la formation

#### Equipe pédagogique

Intervenant spécialisé dans la prévention des risques psychosociaux et les techniques d'entretien

#### Moyens pédagogiques et techniques

- Documents supports de formation projetés.
- Exposés interactifs théoriques et méthodologiques
- Quiz
- Travaux en sous-groupes
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.

#### Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Mises en situation.
- Formulaires d'évaluation de la formation.
- Attestation d'assiduité de l'action de formation.