



Désamorcer les agressions

Votre profession exige de vous de rencontrer des clients agressifs ou des collaborateurs difficiles. Il y a parfois des violences verbales, voire physiques. Ce séminaire a pour but de vous aider à améliorer votre attitude et vos réactions pour faire face à des provocations et à des personnalités blessantes. Nous verrons ensemble ce que ce type d'attitude peut signifier et comment éteindre la mèche, sans se brûler...

OBJECTIFS

- Connaître les principes de la communication conflictuelle
- Reconnaître en soi sa colère, sa peur, son stress
- Reconnaître les besoins de l'agresseur
- Utiliser des méthodes de protection et d'affirmation de soi
- Définir les personnalités agressives des autres
- Gérer les échanges calmement
- Se protéger émotionnellement



CONTENU

- Aspects émotionnels dans les provocations
- Raisons et déraisons des persécuteurs
- Craintes et ressources de la victime
- Types de comportements face aux agresseurs (fuite, attaque, paralysie, assertivité, ...)
- Anticipation avant l'escalade fatidique
- De la tension au climat de dialogue
- Règles pour désamorcer : empathie, reformulation, cadrage

METHODES

- Exposés et présentations de méthodes simples
- Exercices pratiques d'entraînement
- Jeux de rôles avec vidéo et magnétoscope
- Analyse de ses propres réactions et des actions adéquates à mener
- Support écrit

PUBLIC CIBLE

Pour les personnes susceptibles de faire face à des conflits, à des agressions verbales ou physiques et qui souhaitent trouver des issues positives pour assumer leur fonction d'encadrement, de relation commerciale ou de service à la clientèle

DUREE : 1 jour