

## Objectifs :

**Comprendre les mécanismes de la violence et de l'agressivité du public Anticiper les situations à risques  
Reconnaître les besoins d'un interlocuteur et traiter les objections rencontrées Désamorcer les conflits et faire face aux cas d'incident**

### PUBLIC VISÉ :

Personne en contact direct ou indirect (call-centers) avec le public

### PRÉ REQUIS :

Être âgé de 18 ans minimum  
Maîtriser le français (oral et écrit)

### DURÉE, DATES, LIEU, HORAIRES

14 heures soit 2 jours  
Cf. convention ou contrat de formation joint

### MODALITÉ D'ORGANISATION

Formation en groupe jusqu'à 8 personnes  
Formation en présentiel

### MOYENS TECHNIQUES ET PEDAGOGIQUES

- Salle de cours équipées vidéo projecteur, PC paperboard
- Support de cours + vidéo
- Formateur spécialisé

### TARIF

Contactez Fégré FORMATIONS : 03.54.44.45.44  
[contactfegeleformations@gmail.com](mailto:contactfegeleformations@gmail.com)

Personne en situation d'handicap :  
Contactez Fégré Formations 03.54.44.45.44  
Etablissement accessible aux personnes handicapées

## PROGRAMME

### Comprendre le conflit et l'agressivité

- Natures et formes d'agressivité (physiques, verbales, morales ...)
- Comportements / signaux repères / circonstances
- Les attentes de l'interlocuteur

### Mieux se connaître et mieux connaître les autres

- Importance et fonction des émotions
- Identifier les causes et signes de l'agressivité
- Origines et attitudes : impact des à priori, représentations sociales, des attentes
- Comment son propre fonctionnement peut déclencher l'agressivité de l'autre

### Savoir anticiper pour établir une communication non violente et efficace

- Les mots et gestes qui « apaisent », savoir dire non sans agressivité et avec respect
- L'écoute active (verbale, paraverbale et non verbale)
- Le langage positif, les techniques d'argumentation,
- Savoir conclure : la verbalisation affirmative, gérer le stress et faire retomber la pression

### Gérer une situation conflictuelle

- Prévenir vaut mieux que guérir : agir avant (repérer, anticiper)
- Les étapes de l'entretien à respecter : de la prise en charge à la conclusion
- Surmonter ses blocages et pulsions : gérer ses émotions
- Intégration d'une position corporelle permettant de se recentrer
- Sortir du rapport de force pour créer un dialogue
- S'affirmer avec diplomatie

### Les cinq stratégies repères

- La stratégie de l'anguille : L'évitement
- La stratégie de l'antilope : Le compromis
- La stratégie de la fourmi : La concertation
- La stratégie du singe : La négociation

### Gérer « l'après »

- Analyse de l'évènement,
- Le retour au calme permettant une reprise de sa fonction, gérer son stress
- Les axes de progrès

## SUIVI - ÉVALUATIONS :

- Suivi et sanction de la formation : feuille de présence, attestation individuelle de fin de formation
- Le niveau de compétences des participants est évalué au début et à l'issue de la prestation
- Mesure de la qualité globale de la formation, de l'atteinte des objectifs et de l'impact sur la pratique professionnelle par le stagiaire : enquête de satisfaction à chaud puis à froid

## METHODES PEDAGOGIQUES :

- Apports illustrés de l'intervenant
- Exercices individuels et collectifs, jeux de rôles et mises en situations analysées et commentées, débats en plénières Quizz d'évaluation de connaissances et plan individuels de progrès