

Gérer les clients agressifs

Cette formation permet de poser un autre regard sur les tensions et les conflits, de mieux comprendre les mécanismes émotionnels en jeu dans les relations relationnelles et de percevoir le mécanisme de régulation que permet le conflit.

DEMANDE DE DEVIS

Durée de la formation : 14h



Public concerné

- Toute personne en contact avec des clients, usagers ou patients confrontée à des comportements agressifs

Objectifs

- Acquérir des réflexes comportementaux utiles dans des situations relationnelles difficiles
- Maîtriser l'escalade agressive
- Se sentir capable d'intervenir positivement

Programme

- Intégrer les grands principes de la communication interpersonnelle
 - Les notions de réciprocité, respect, sécurité
 - Le concept de responsabilité individuelle
 - Les différents types de conflits
 - Identification des zones d'inconfort relationnel et leurs modes d'expression
- Identifier les mécanismes de surenchère et apprendre à les désamorcer
 - Identification de ses propres mécanismes relationnels
 - La juste distance
 - Trouver ses appuis
 - Ne plus subir ses émotions (colère / agressivité)
- Savoir restaurer une relation équilibrée
 - Gestion des non-dits, sous-entendus et conflits ouverts
 - Reformulation des besoins exprimés / questionnement sans jugement
 - Choix d'un mode d'intervention sécurisant
 - Canalisation des comportements agressifs et gestion de l'après conflit

Méthodes pédagogiques

- Démonstrations, exercices d'appropriation et jeux de rôle au plus près des réalités professionnelles