

Comment faire face aux agressions

S'affirmer face aux usagers difficiles

INTRA



Objectifs

- Développer ses compétences relationnelles pour s'affirmer sereinement dans la relation et optimiser les échanges.
- Gérer les situations de stress liées à l'agression pendant et après l'agression



Public

Agents dans la fonction publique en interaction avec des usagers



Prérequis
Aucun



Durée
2 jours



Prix

Spécial INTRA
Prix sur demande



- Formation complète pour appréhender sereinement la gestion des situations et usagers difficiles

Jour 1 - Connaître son style de communicant et identifier celui de son interlocuteur

Connaître et évaluer ses réactions dans les relations

- Évaluer son niveau d'assertivité.
- Repérer les 3 comportements inefficaces : passivité ; agressivité ; manipulation.
- S'approprier les principes clés de l'affirmation de soi : devenir assertif

OUTILS

- Une connaissance de soi par un test de personnalité et des mises en situation sur l'assertivité
- Un retour d'expérience est animé par le formateur sur les difficultés rencontrées dans le cadre professionnel et servira pour rebondir à partir des apports théoriques

Réagir aux comportements passifs, agressifs et manipulateurs des usagers

- Faire s'engager un usager passif.
- Faire face à l'agressivité de certains usagers.
- Désamorcer les tentatives de manipulation.

TECHNIQUES PÉDAGOGIQUES

Des mises en situation sur les 3 types de profils (passifs, agressifs et manipulateurs)

Jour 2 - Maîtriser la situation en gardant la main dans l'échange

Oser s'affirmer sereinement face aux usagers

- Exprimer positivement une critique grâce à la méthode DESC.
- Oser demander pour obtenir plus.
- Savoir « vendre » certaines conditions.
- Poser des questions ciblées.
- Dire « non » quand c'est nécessaire.

LES TECHNIQUES PÉDAGOGIQUES

Des mises en situation sur des cas concrets afin de savoir exprimer un NON, une critique, une demande délicate, entendable et acceptable.

Gérer les critiques des usagers et surmonter les conflits

- Repérer et traiter les 4 sources de conflits : faits ; méthodes ; objectifs ; valeurs.
- Faire face à une critique injustifiée.
- Lever les blocages et sortir des conflits.
- Construire ensemble une solution acceptable

LES TECHNIQUES PÉDAGOGIQUES

- Des mises en situation filmées sur des cas de tensions pour apprendre à déconnecter l'émotionnel et venir dans un échange constructif.

Développer sa confiance en soi

- Reconnaître ses propres qualités et celles des autres.
- Apprendre à positiver une difficulté.
- Savoir « recharger ses batteries ».
- Gérer ses émotions après une agression ou un conflit
- Prendre du recul sur l'agression.

LES TECHNIQUES PÉDAGOGIQUES

Techniques de reformulation positive et techniques de ressourcements.