



BIOCONSULTANTS

# GESTION DE L'AGRESSIVITE ET DES PERSONNALITES DIFFICILES EN ACCUEIL PHYSIQUE ET/OU TELEPHONIQUE

## OBJECTIFS & ATTENTES

- Identifier les situations et les facteurs d'agressivité
- En comprendre les mécanismes
- Savoir communiquer afin de prévenir ou d'atténuer l'agressivité
- Savoir réagir pour se protéger en cas d'agression (verbale)

## INFORMATIONS ESSENTIELLES

### Lieu

Formation présentielle  
(sur site ou séminaire)

### Durée

2 journées

### Public concerné

Toutes personnes travaillant en face à face avec des clients ou du public.

### Pré requis

Aucun

### Intervenant

Consultant spécialisé en communication, gestion des conflits

### Moyens pédagogiques

Support de formation  
Vidéo-projection  
Exercices pratiques  
QCM de validation des acquis

## DÉROULEMENT

### Questionnaire pré-cognitif

#### Définir les situations d'agressivité

- Comprendre les mécanismes de l'agressivité
- Différencier l'agressivité défensive de l'agressivité offensive
- Comprendre les différents comportements et leurs conséquences

#### Se connaître et se comprendre pour mieux réagir

- Définir sa sensibilité à l'agressivité
- Prendre de la distance pour mieux intervenir
- Maîtriser ses émotions et son stress
- Se faire confiance
- Observer son propre vécu face à l'agressivité et comprendre ce que l'autre peut ressentir comme agressif
- Identifier les points forts de sa personnalité et les points à améliorer

#### La communication verbale et non verbale

- Les différents types de communication
- Faire répéter, reformuler
- Savoir faire patienter, reprendre un appel en attente

#### Faire face à une situation

- Savoir analyser rapidement une situation
- Conserver sa stabilité émotionnelle
- Reformuler ce qui pose problème pour calmer le jeu

#### S'appuyer sur sa respiration et sa posture

#### Définir un projet d'applications pratiques – exercices de simulation

- Répertorier les situations à résoudre selon des cas concrets
- Choisir les comportements adéquats et s'entraîner à les pratiquer
- Se fixer un plan d'action et des objectifs d'amélioration

### Questionnaire post-cognitif

## BIBLIOGRAPHIE

Néant