

# Gérer les personnalités difficiles et désamorcer toute forme d'agressivité

Code produit : 1CONF / Version : v1

## **ELEMENTS DE CONTEXTE**

Le conflit est souvent larvé dans de nombreuses situations quotidiennes de notre vie professionnelle et personnelle. Comprendre son mode habituel de communication, chercher à s'approprier de nouvelles techniques c'est se donner la possibilité de développer une communication moins conflictuelle, d'être en capacité de faire face aux incivilités et à l'agression des clients et de préserver la qualité relationnelle au sein de son équipe.

## **FINALITE DE LA FORMATION**

Développer une communication visant à préserver la qualité relationnelle

## **OBJECTIFS PEDAGOGIQUES**

- Identifier et comprendre la dynamique conflictuelle
- Diversifier ses modes de communication pour une communication plus impactante
- Faire face aux incivilités et à l'agressivité des clients
- Préserver la qualité relationnelle au sein de l'équipe
- Se fixer un plan d'action et des objectifs individuels pour mieux appréhender les situations de tension et de conflit

## **PUBLIC CONCERNE/EMPLOI VISE**

- Manager ou toute personne en situation de communication, de négociation... pouvant avoir à gérer des situations difficiles voir des conflits
- Le caractère de ce stage suppose le volontariat et un engagement personnel des participants pour une meilleure efficacité

## **PREREQUIS**

Aucun

ASFO GRAND SUD

0 800 64 31 33 (n° gratuit)  
contact@groupeffc.com  
www.asfograndsud.com

  /asfograndsudgroupeffc

Siret : 83420427300017  
Code APE : 8559A  
Organisme de formation enregistré sous le n°  
76310897031 auprès du Préfet de la Région Occitanie.  
(Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat)

## MODALITES

---

**Durée :** 7 heures / 1 jour

**Type :** Présentiel

**Méthodes et moyens pédagogiques :**

- Alternance d'apports théoriques et d'exercices d'application : mises en situation, jeux de rôles, tests
- Travail individualisé en sous-groupes, avec des retours collectifs
- Echange d'expériences
- Un livret pédagogique et pratique

**Validation des acquis :** QCM...

**Sanction de la formation :** Attestation de fin de formation et certificat de réalisation

**Profil de l'intervenant :** Formateur spécialisé dans le domaine

## PROGRAMME

---

- ❖ **Pose du contexte et du cadre théorique et pédagogique**
  - Partager les représentations de chacun et identifier des situations vécues, pouvant servir de « fil rouge » tout au long de la formation
  - Identification des ressources et faiblesses existantes pour chacun
  - Travail sur les postulats liés aux conflits
  - Comprendre la dynamique conflictuelle et identifier le rôle de l'émotion dans le conflit
  
- ❖ **Comprendre les mécanismes de la relation en situation de tension et de conflits**
  - Prendre conscience de son fonctionnement en situation de tensions interpersonnelles
  - Quelle est ma part de responsabilité dans les conflits ? Qu'est-ce que j'induis ?
  - Comment enrichir mes positionnements pour dépasser les limites et frontières de la situation dans mon activité professionnelle ?
  - Identifier ses ressources et développer une communication moins conflictuelle
  
- ❖ **Faire face efficacement aux incivilités, à l'agressivité et au conflit**
  - Repérer le positionnement des autres parties au conflit
  - Répondre sereinement à une attaque
  - Mieux s'affirmer face à des comportements difficiles, incivilités ou agressivité des clients
  - Savoir déjouer les tentatives de manipulation, d'intimidation et de déstabilisation
  - Accueillir et gérer ses émotions face à l'agressivité
  - Maitriser ses propres réactions en situation de conflit, pour éviter l'escalade.
  - Mettre en place des solutions négociées
  - Réinstaurer un dialogue constructif
  
- ❖ **Se fixer des objectifs de progression personnelle dans son entreprise**
  - Comment intégrer et adapter ces nouveaux outils pour plus d'efficacité dans son service ou son activité professionnelle.
  - Mise en place d'une stratégie d'objectif avec un plan d'action pour mieux gérer les situations conflictuelles

## LES + ASFO

---

Nos responsables pédagogiques et intervenants sont des experts reconnus dans leur métier.