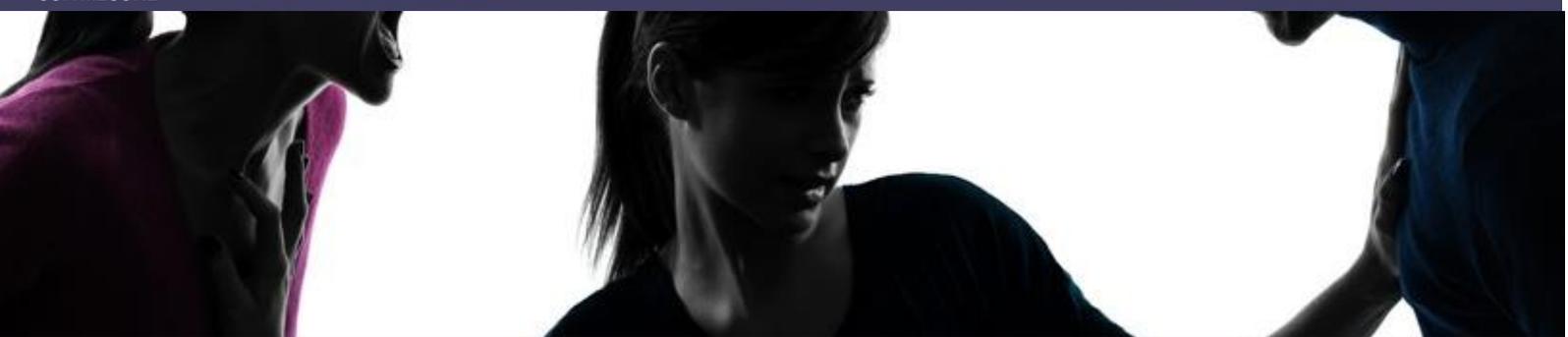




INTRA  
SUR MESURE

# Prévention et Gestion des conflits et des incivilités visiteurs/clients – 7h



**Objectifs :** Connaître les enjeux de la relation visiteurs/client ; savoir adapter son comportement et sa communication devant une situation difficile ; savoir préserver le lien avec le client ; savoir gérer ses émotions pendant et après une agressivité ou une incivilité



## Public visé

Personnel en contact avec le public



## Pré-requis

Pour suivre cette formation, aucun pré requis n'est nécessaire.



## Nombre de participants

8/10 personnes maximum.



## Durée

7 heures soit 1 jour – formation sur mesure pouvant faire l'objet d'une adaptation spécifique.



## Intervenant(s)

Formateur spécialisé dans la gestion des conflits, incivilités.



## Attribution finale

Attestation de stage.

### 1. Comprendre les mécanismes d'agressivité et d'incivilité :

- Distinguer les différents comportements violents : de l'agression verbale à l'incivilité
- Reconnaître les situations qui mènent à l'agressivité ou à l'incivilité
- Identifier les causes d'incivilités : Culturelles, sociales et individuelles
- Nos réactions et sentiments face à un comportement agressif : Pendant et après
  - Émotions et sentiments
  - Diagnostics et interprétations
- Identifier ce que le client peut percevoir comme agressif ou violent

### 2. Faire face à une situation d'agressivité ou d'incivilité visiteur/client

- Distinguer la situation, la personne et son comportement
- Manifester l'écoute active : Les mots et attitudes visuelles
- Rester professionnel en maîtrisant ses émotions :
  - Faire la différence entre empathie et compassion
  - Apprendre à gérer son stress
  - Apaiser la situation tendue : Acceptation et reformulation de ce qui pose problème
  - Savoir proposer une solution : questions et validation
- Exercices de mises en situations et de jeux de rôles

### Gérer son stress et retrouver son calme

- Pendant la situation difficile : Notions de communication non-violente
- Respiration et posture
- Après :
  - Pourquoi et comment en parler ?
  - A qui le faire ?
  - Faire le point pour avancer
- Exercices de mises en situations et de jeux de rôles

Une formation personnalisée

Prise en compte de votre contexte par une analyse préalable de vos risques spécifiques

Découverte des différents outils pour faire face aux incivilités et aux agressions

Échanges d'expériences et mises en situation : Les participants analysent ensemble leurs propres expériences puis expérimentent différentes méthodes pour résoudre ces mêmes expériences difficiles.

Exercices pédagogiques spécifiques avec mises en situations basées sur des cas concrets, selon le vécu et les expériences des stagiaires.

Débriefings sur les différents entraînements

Boîte à outils et fiches pratiques remises aux apprenants



## Méthodes et Moyens Pédagogiques

Interaction permanente entre les participants et le formateur; Exercices pédagogiques et de nombreuses mises en situations et jeux de rôles.  
Utilisation d'un ordinateur et présentation Power Point.



## Documents Pédagogiques

Support de cours spécifique avec Boîte à outils et fiches pratiques remises aux apprenants



## Suivi / Évaluation

Évaluation tout au long de la formation.  
Évaluation de la formation par les stagiaires concernant les objectifs et la qualité.  
Responsable Pédagogique : Fabrice Rousseau



Nos formations peuvent être accessibles aux personnes en situation de handicap. Chaque situation étant unique, nous vous demandons de le préciser à l'inscription. Nous pourrions ainsi confirmer l'ensemble des possibilités d'accueil et vous permettre de suivre la formation dans les meilleures conditions en accord avec votre employeur.

Déclaration d'activité enregistrée sous le N° 11 94 07451 94 auprès du préfet de région d'Ile de France

Sarl au capital de 101 000 € - RCS Paris 510 602 808

Siège : 41/45 Boulevard Romain Rolland 75014 PARIS - Administratif : 79/83 Rue Benoit Malon 94250 GENTILLY

Tel : 01.47.40.10.10 - formation@temis.fr

Retrouvez nos centres et nos calendriers sur notre site internet : [www.temis-formation.fr](http://www.temis-formation.fr)