



# Faire face aux incivilités et agressions verbales niveau 3

Cette formation apportera aux participants des réponses aux violences verbales et aux humiliations rencontrées en situation professionnelle et leur permettra d'éviter que l'incivilité des usagers ne se transforme en boule à l'estomac. Elle leur permettra aussi de comprendre notre manière habituelle et spontanée de communiquer avec autrui et ses conséquences sur le comportement de celui-ci et de se préparer en amont afin d'éviter ou de limiter tout dérapage agressif. Ces journées éclaireront aussi les participants sur l'image de soi et sur les mécanismes de la colère pour leur donner les moyens de répondre aux interlocuteurs de façon à apaiser la situation et d'éviter l'escalade conflictuelle.

## OBJECTIFS

- Se servir d'une bonne communication pour se faire comprendre.
- Détecter et désamorcer les attitudes et les mécanismes mis en jeu.
- Mieux se connaître pour mieux adapter son comportement face à une situation de violence verbale ou de tentative d'humiliation.
- Savoir adapter son attitude pour surmonter les insatisfactions.
- Acquérir des outils et des méthodes pour mieux prévenir et gérer les incivilités des usagers.
- Élaborer une réponse adaptée aux situations professionnelles stressantes.

## PROGRAMME

### Mieux se connaître et mieux comprendre son environnement pour adapter ses réponses :

Identifier sa personnalité en situation d'accueil (différencier sympathie et empathie et comprendre leur incidence sur notre manière de réagir en cas d'incivilités) et s'approprier les qualités indispensables à un personnel d'accueil.

Développer une stratégie collective et individuelle de prévention des risques.

Identifier l'application de la règle et de la norme par ses collègues au sein de son entreprise et adapter son comportement pour ne pas nuire à une cohésion d'équipe.

### La communication interpersonnelle et ses écueils :

Mieux communiquer pour se faire comprendre : le schéma de Shanon et la déperdition du message en communication.

Maîtriser sa communication non verbale pour une meilleure relation avec l'utilisateur.

Connaître et privilégier les comportements et les attitudes qui permettent d'éviter les conflits ou de les apaiser.

### Analyser les incivilités et y répondre avec affirmation de soi, mais sans agressivité :

Utiliser la communication assertive afin d'exprimer son point de vue sans écraser son interlocuteur ni se laisser écraser par lui.

Connaître les marches qui mènent au conflit (argumentation, menace et insulte) d'après le psychanalyste Pierre Pelissier et réagir de façon efficace pour ne pas l'envenimer.

Identifier les mécanismes des incivilités et les deux émotions (colère et peur) qui les sous-tendent.

Décortiquer les situations qui déterminent notre manière habituelle et spontanée de communiquer avec autrui (selon le sociologue Élias Porter) : attitudes d'évaluation, d'interprétation, de soutien, d'enquête, de décision-conseil ou de compréhension qui génèrent le conflit ou l'apaisent.

### Mieux se connaître et savoir agir au quotidien :

Théorie sur la confiance en soi et l'estime de soi et leur influence sur notre comportement. Comprendre que notre regard sur nous-mêmes détermine notre relation aux autres. C'est l'équilibre entre l'acceptation, la vision, la confiance et l'amour de soi (et non leur survalorisation ou leur minimisation) qui nous aide à nous positionner en société.

La pyramide de Maslow et son influence sur le comportement des personnes en situation de stress.

### Principes à respecter face à une incivilité :

Distinguer les personnalités agressives (qui agissent selon une stratégie habituelle et privilégient les rapports de force dans la relation à autrui) des personnes en colère.

Maîtriser ses réactions instinctives et apprendre à utiliser le silence pour laisser passer le temps de la colère ou de l'expression d'un mécontentement.

Dissocier soi personnel de soi professionnel pour prendre du recul quant au comportement d'autrui.

Apprendre à réagir aux insultes et à utiliser des phrases magiques pour déjouer les incivilités.

Décoder les signes préalables à un passage à l'acte : rapprochement proxémique et notion de distance verbale et corporelle, attitudes corporelles, communication non verbale, silences.

Appliquer la règle des 4 C : Calme : c'est l'aspect que l'on présente à la personne qui nous agresse.

Courtoisie : respecter les règles élémentaires de la civilité. Constance : garder le cap, réaffirmer ce qui est notre ligne depuis le début de l'échange. Consistance : apporter une réponse pertinente.

### Acquérir des outils et des méthodes de gestion des incivilités et élaborer une réponse adaptée aux situations :

Dépister les signes précurseurs pour maîtriser la situation et éviter qu'elle ne se transforme en conflit.

Utiliser la respiration et le relâchement du corps pour éviter l'escalade verbale.

## DUREE

2 jours

## PUBLIC

Toute personne devant faire face à des incivilités

## Pré REQUIS

aucun

## PEDAGOGIE

A travers des échanges, partage d'expériences, des théories validées, des cas pratiques et par l'alternance avec des mises en situation et jeux de rôle variés, cette formation vous permettra d'acquérir des outils et des techniques immédiatement opérationnelles.

## EVALUATION

Auto-évaluation de positionnement par entretien ou questionnaire.

Auto-évaluation des acquis de la formation par questionnaire amenant à une réflexion sur un plan d'actions.

## SANCTION DE LA FORMATION

Une attestation de formation sera envoyée post formation.

## INTERVENANTS

Selon le thème de la formation, CQFD sélectionne un pédagogue possédant une expérience significative, une maîtrise opérationnelle et un profil particulier : sophrologue, psychologue, neuropsychologue, ergonomiste, ergothérapeute, senior manager, chef de cuisine, gouvernante, journaliste, animateur, ex-policier, etc...

## TARIFS

Inter-entreprises à Paris, Intra-muros en France entière : Les tarifs sont disponibles en bas de la page internet du dit programme [www.cqfd-formation.fr](http://www.cqfd-formation.fr)

## Vidéo de présentation

