

Training Gestion des incivilités/agressivités niveau1

Méthode Rol'n train®

Programme (Durée : 3H30 à 7H00)

Un refus, l'annonce d'une décision défavorable, la difficulté à répondre immédiatement... sont autant de situations pouvant donner lieu à des incivilités ou agressivités.

L'objectif de cet entraînement est de comprendre les mécanismes de l'agressivité et de maîtriser les outils relationnels permettant de désamorcer les escalades verbales.

- **Training 1 : Echelle de l'agressivité**
Les 5 niveaux et les différentes formes : verbale, non-verbale, ironie, insulte, menace, chantage...
- **Training 2 : Prévenir l'agressivité**
Connaître les facteurs déclencheurs et aggravants des incivilités et agressivités.
Identifier les comportements, mots, réflexes à éviter car ils renforcent la spirale agressive
- **Training 3 : Entraînement à gérer des situations-types d'agressivité**
Entraînement intensif avec des interlocuteurs incivils/agressifs sur des situations types : réclamation, refus, erreur...
- **Training 4 : Désamorcer une escalade verbale**
Les outils et techniques pour gérer la colère d'un interlocuteur et sortir de la spirale agressive

Les + de ce module :

Méthode « Rol'n train® » :

Rythme intensif, pédagogie ludique, entraînement en situation quasi-réelle (avec deux formateurs-comédiens présents sur toute la journée).
Alternance de séquences en grand groupe pour illustrer et interpeller (Live quiz®, sketch happening®, ...) et en sous groupes pour favoriser l'appropriation des outils présentés.

Ce qu'ils en disent :

« Je stage est indispensable à toute personne en relation avec des clients / usagers »

« J'ai pris du recul et je me sens plus sereine pour face aux clients agressifs, merci »

« J'avais tendance à rentrer dans le jeu de la personne agressive et dans le rapport de force; je sais mieux désamorcer »

« Il est plus efficace de s'entraîner avec un comédien car les jeux de rôles sont plus confrontants et réalistes »

« A l'avenir j'éviterai certaines formulations maladroites ; j'ai noté des formulations plus habiles »

« J'ai trouvé plusieurs techniques, notamment des questions et formulations, pour temporiser lorsque le ton monte »