



Réagir de façon adaptée face à l'incivilité et l'agressivité (e-learning)



Durée

0.75 Heures

0.11 Jour

Référence

STD-ELEA183



Pré Requis

Aucun



Public Concerné

Tout salarié en contact avec du public souhaitant développer des comportements et attitudes permettant de réagir face à l'agressivité.

Objectifs :

- Distinguer les différents niveaux d'agressivité
- Identifier le type d'agressivité de l'interlocuteur et sa finalité
- Reconnaître les différentes stratégies mises en place face à une menace
- Adopter le « bon » comportement et la distance relationnelle correcte auprès d'un individu agressif
- Restaurer le dialogue en appliquant les techniques de la communication non violente

Contenu

Partie 1 : Formation

- Introduction
- Chapitre 1 : de l'incivilité à l'agression : définitions
- Chapitre 2 : les éléments déclencheurs du conflit
- Chapitre 3 : les réactions face à une agression
- Chapitre 4 : les familles d'agressivité
- Chapitre 5 : réduire l'agressivité par le langage corporel
- Chapitre 6 : adopter la bonne communication verbale
- Chapitre 7 : restaurer le dialogue par la communication non violente
- Chapitre 8 : que faire après une agression

Partie 2 : Évaluation (via QCM)

Qualification Intervenant (e)(s)

Non tutoré



Moyens pédagogiques

Durée moyenne (selon le mode d'utilisation et le profil de chaque collaborateur) : 45 minutes



Modalités d'évaluation

Le stagiaire suit l'ensemble des chapitres et est évalué en fin de parcours via un QCM.