

GÉRER LES INCIVILITÉS ET L'AGRESSIVITÉ AVEC LES ADHERENTS ET LES SALARIES

À l'accueil, au téléphone ou en consultation, chacun peut être confronté à des comportements agressifs. Désamorcer avant l'escalade, gérer ses émotions face à une personne agressive, adopter les bons réflexes et savoir quoi faire lors d'un désaccord.

INFORMATIONS			PROGRAMME (2 JOURS)		EX010
Public Agent d'accueil, Assistant Médical, IST, Médecin du Travail, Préventeur, Nouveaux entrants	Modalités et tarifs - Inter-entreprises : 1 300€ HT (repas incl.) - Intra-entreprise : nous consulter		Comprendre les incivilités et l'agressivité - Du mécontentement à la violence : typologies et profils d'agressivité. - Les déclencheurs propres au SPST : attente, convocation, incompréhension des obligations, refus opposé. Traiter le désaccord avant qu'il ne dégénère - Expliquer une obligation, un avis, une convocation : légitimer le cadre sans se retrancher derrière lui. - Tenir un refus : ce qui n'est pas négociable, ce qui l'est, poser le cadre. - Ce qui peut transformer un désaccord en incivilité : ton, délai, sentiment de ne pas être entendu. Désamorcer et garder son sang-froid - La communication non violente à l'accueil : écouter, reformuler, faire s'exprimer le besoin, recadrer. - Posture apaisante : voix, regard, gestuelle, distance ; au téléphone, sans le non-verbal. - Repérer sa propre montée émotionnelle et la réguler ; jeux de rôle sur vos situations types. Faire face à l'escalade - Repérer les signes avant-coureurs d'un passage à l'agression. - Désescalade, alerte et passage de relais ; se protéger physiquement. Après l'incident : se préserver et prévenir - Réagir après une agression : le contrecoup, en parler, être soutenu. - Tracer, signaler : fiche d'incident, consignes partagées ; plan d'action personnel.		
Dates Consultez notre site web	Lieux - Paris - Régions - Sur site	Prérequis Aucun prérequis nécessaire			
Objectifs À l'issue de cette session, les participants sauront distinguer et repérer les déclencheurs des comportements agressifs, se sentir légitimes dans l'explication d'une obligation, soutenir un refus sans laisser le désaccord dégénérer, désamorcer une tension à l'accueil, au téléphone ou en consultation en gardant leur sang-froid. Ils sauront repérer les signes d'escalade, se protéger et signaler l'incident.					
Méthodes d'évaluation - Étude de cas collective - Quiz final	Méthodes pédagogiques - Apports structurés et interactifs - Études de cas concrets - Quiz d'évaluation				