

# FORMATION : GESTION DE L'AGRESSIVITE ET DES INCIVILITES



## PUBLIC VISE – Toute personne

La démarche pédagogique repose sur des méthodes actives, centrée sur la pratique et l'expérience de chacun ; le processus pédagogique inclut une forte articulation entre apports de connaissances et analyse des pratiques quotidiennes des professionnels présents.

## OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Savoir détecter en amont les risques d'agressivité ou d'incivilité afin de les prévenir
- Connaître les étapes de la gestion d'une insatisfaction (réclamation, reproches, etc...)

## DUREE – 1 jour

## PREREQUIS

- Aucun prérequis, les participants doivent simplement avoir été confronté et avoir identifié des situations d'agressivité et/ou d'incivilité.

## COMPETENCES VISEES

A l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- De désamorcer l'agressivité d'un interlocuteur et de trouver une solution gagnant-gagnant.

## DEROULEMENT ET PROGRAMME

### Séquence 1 : Les causes

- Causes externes de l'agressivité
- Causes internes de l'agressivité

### Séquence 2 : Identification des risques

- Identification des risques liés à une situation "patient" : attente de résultats, de RDV, angoisse du diagnostic, peur d'une intervention, etc...
- Identification des risques liés à la qualité du service : manque de communication, problème d'accueil, erreurs, etc...

### Séquence 3 : Gestion du conflit et recherche d'une solution

- Etapes de l'escalade en conflit
- Prévenir les risques par la connaissance du dossier, de la situation
- Repérer les signes avant-coureurs
- Se préparer et aborder l'entretien dans les meilleures conditions
- Appréhender la difficulté par la qualité de l'écoute
- Connaître et s'entraîner à la reformulation
- Savoir traiter les objections et déjouer les techniques de déstabilisation
- Evaluer ensemble la ou les solutions trouvées
- Tenir ses promesses

## MOYENS PEDAGOGIQUES, TECHNIQUES ET D'ENCADREMENT

- La pédagogie mise en place est dynamique, interactive et toujours en lien avec la réalité des participants.
- Encadrement de la formation : (Supports papier, diaporama sur vidéoprojecteur, annexes et exercices progressifs suivant la formation)  
Les documents pédagogiques en support papier sont fournis à chaque participant. Ces mêmes documents sont projetés sur un écran, commentés par le formateur. Les exercices peuvent être individuels ou collectifs ; dans tous les cas le formateur est disponible pour interagir avec les participants.
- Notre principale préoccupation est que chaque participant puisse transposer, dans son contexte de travail quotidien, les acquis de la formation. Cela se traduit concrètement par une pédagogie active. (Apports théoriques appuyés par des études de cas, des explications imagées, des jeux de rôles, des mises en situations)

## MOYENS DE SUIVI DE L'ACTION ET RESULTATS

- Réalisation et envoi du bilan annuel au client (récapitulatif des questionnaires de satisfactions des stagiaires et commentaire de notre part)
- Echange avec le client après envoi du bilan annuel

## ÉVALUATION

Un tour de table + Une phase évaluation à chaud écrite (questionnaire évaluation remis aux participants)