

# GESTION DES VIOLENCES EXTERNES : INCIVILITES, INSULTES ET AGRESSIONS VERBALES

REF : GIAV

Durée : 2 jours

Contact :

**GTH Formation**

53, rue du Foix

41000 Blois

[www.gthformation.fr](http://www.gthformation.fr)

[contact@gthformation.fr](mailto:contact@gthformation.fr)

Vous avez besoin d'un conseil dans le choix d'une formation, contacter notre conseiller :

**Géraldine THOREL**

06 86 76 97 33

[g.thorel@gthformation.fr](mailto:g.thorel@gthformation.fr)

## OBJECTIFS DU MODULE

- Détecter les signes avant-coureurs de l'agressivité, repérer les éléments d'un conflit et éviter la surenchère.
- Comprendre le comportement humain et adopter la réaction appropriée dans une relation de conflit verbal.
- Adopter et mettre en place une stratégie de résolution de conflits adaptée à la situation.
- Exprimer son désaccord de manière assertive et constructive avec la méthode DESC.
- Gérer son stress, prendre du recul et agir en avec professionnalisme et confiance en soi.

## PUBLIC

- Public en relation avec la clientèle et dans l'interactions avec le public.

## PREREQUIS

- Aucun

## PROGRAMME DE FORMATION

### Comprendre le phénomène des violences externes et appréhender leur impact

- Qu'est-ce qu'une violence externe ?
- Identifier les situations génératrices de violences externes.
- Comprendre l'escalade de la violence.
- Comment une situation conflictuelle déborde t'elle sur l'incivilité ?

### Les différents types de comportements pouvant amener à l'incivilité

- Identifier les différents niveaux de comportements.
- Identifier les situations à risque.
- Identifier les différents profils d'interlocuteurs et leur mode de communication.
- Savoir observer pour mieux réagir et s'adapter.
  - Repérer les signaux.
  - Evaluer rapidement le potentiel de réactivité d'une personne.

### Comprendre le fonctionnement du cerveau pour une meilleure réaction lors d'un conflit

- Le fonctionnement des 3 cerveaux.
- Leur rôle dans une situation agressive.

### Comprendre les situations conflictuelles et les réactions de l'Homme

- Les différentes phases d'un conflit
  - Les 5 étapes d'une situation conflictuelle.
  - Adapter la bonne posture professionnelle à chaque étape.

REF : GIIV

Durée : 2 jours

Contact :

**GTH Formation**

53, rue du Foix

41000 Blois

[www.gthformation.fr](http://www.gthformation.fr)

[contact@gthformation.fr](mailto:contact@gthformation.fr)

Vous avez besoin d'un conseil dans le choix d'une formation, contacter notre conseiller :

**Géraldine THOREL**

06 86 76 97 33

[g.thorel@gthformation.fr](mailto:g.thorel@gthformation.fr)



Accessibilité :

Pour une identification des besoins, merci de contacter le référent pédagogique.

## GESTION DES VIOLENCES EXTERNES : INCIVILITES, INSULTES ET AGRESSIONS VERBALES

- Les principes fondamentaux permettant d'éviter la surenchère
  - Maîtriser et appliquer les principes d'écoute active
  - Poser les bonnes questions
  - Construire une réponse appropriée
  - Partir du problème pour s'orienter vers la solution
  - Maîtriser son attitude
- Assurer une gestion de l'espace adaptée à la situation (proxémique et espace personnel)
- Le principe d'incompréhension : genèse du stress et des conflits
- Identifier et maîtriser les facteurs ou situations déclencheurs de tensions
- Décoder les attitudes corporelles et comprendre le langage corporel
  - Gestes ouverts / fermés
  - Signification des micro-expressions, des dérangeaisons

### Adopter un comportement approprié dans le cadre d'une incivilité comme l'insulte ou l'agression verbale

- Comprendre le mode de fonctionnement de son interlocuteur : Pourquoi en arrive-t-il à l'agression verbale ?
- S'adapter au style de communication de son interlocuteur (Communication verbale)
- Adopter une attitude physique rassurante et stable (Communication non verbale)
- La prise de parole : quelques techniques et outils (voix, regard, gestuelle)
- Les différents automatismes du comportement et de postures
- Sortir des blocages :
  - Savoir prendre du recul
  - Améliorer ses réflexes comportementaux
  - Améliorer ses réflexes de langage
- Gérer les tensions, gérer son stress et ses émotions
- Rester maître de soi en adoptant un comportement assertif
- Les techniques antistress permettant de prendre du recul et gérer ses émotions

### METHODES PEDAGOGIQUES

- Brainstorming, apports théoriques et mise en pratique.
- Formation basée sur le partage d'expérience, des études de cas et des mises en situation par des exercices pratiques et des jeux de rôles.
- Formateur expert métier ayant validé un parcours de qualification pédagogique.

### EVALUATION

- Évaluation en cours de formation sous la forme de mises en situation.