

# Faire face aux comportements difficiles

Réagir immédiatement à l'agressivité

FORMATION EN 2 JOURS

## ITINÉRAIRE PÉDAGOGIQUE

### Désamorcer la violence quand c'est encore possible

- Savoir choisir librement entre la confrontation et la non-confrontation. Dominer la mécanique des automatismes relationnels, gestuels et verbaux. Savoir utiliser le silence.
- Découvrir la signification réelle d'un comportement agressif : colère sincère, colère fabriquée, agressivité réflexe. Décoder les peurs masquées sous les grimaces.
- Aider l'autre à décharger ses émotions, puis à les verbaliser de façon constructive. Savoir demander, entendre une demande. Savoir formuler un refus non dramatique : 36 façons de dire « Non » dont beaucoup de mauvaises.
- Comment se protéger des formes amicales de la violence : manipulation, chantage, appels au secours et baratins.

### Gérer les comportements difficiles dans toutes les situations

- L'accueil de la clientèle ou du public. Faire face de façon professionnelle à une agression personnelle (demande abusive,

réclamation de mauvaise foi, menaces d'un client difficile (ou tout simplement mal luné)).

- La gestion des conflits à l'intérieur de l'entreprise. Comment surmonter un conflit objectif de territoire ou d'intérêt. Recadrer une équipe hostile ou une réunion frondeuse : atlas des rôles possibles et des figures de danse.
- Recentrer et rassurer un interlocuteur impulsif en entretien. Rester maître de soi malgré les tentatives de déstabilisation : pleurs, manipulation émotionnelle, chantage affectif, double langage.
- Savoir rapidement canaliser un interlocuteur difficile au téléphone. Adopter un comportement d'écoute efficace et de reformulation ; les questions qui apaisent. Résoudre le conflit en identifiant les besoins réels de l'interlocuteur.

### Gérer les comportements difficiles en fonction du profil de l'interlocuteur

- Initiation aux fondements de la Caractéologie : découvrir le caractère de son interlocuteur et ses motivations profondes, comprendre sa propre nature et sa propre logique.
- Savoir recentrer en douceur les girouettes, les dispersés, les cyclothymiques, les instables et les incohérents : de l'absence de vision de Soi aux incertitudes de l'estime de Soi.
- Apprivoiser les méfiants, les asociaux, les abonnés aux idées fixes (parfois fausses), les directeurs de conscience. Savoir communiquer indépendamment des codes sociaux.
- Les expressifs, les grandes langues, les starlettes, les grognards et les petits professeurs : faire la part du discours prononcé et du simple besoin d'attirer l'attention ou de fixer votre écoute. Savoir mettre fin à un jeu de rôle qui s'éternise (ou qui s'enflamme).

## PARTICIPANTS

RESPONSABLES D'UNE ÉQUIPE OU D'UN SERVICE.

PROFESSIONNELS DE LA COMMUNICATION, COMMERCIAUX, ACHETEURS, ASSISTANT(E)S.

COLLABORATEURS EN CONTACT AVEC LE PUBLIC (CLIENTS, PENSIONNAIRES, USAGERS) DANS UN CONTEXTE PLUS OU MOINS SENSIBLE.

## Les chemins de la Communication Différentielle®

- La Communication Différentielle® et sa méthode originale : l'intégration des subjectivités individuelles, du contexte présent, du référentiel particulier à une culture (entreprise, milieu social, civilisation, génération).
- Communiquer en situation de crise : s'adapter au rôle joué par l'interlocuteur tout en restant soi-même. De l'agressivité à la résolution de conflit. Provoquer des réactions, jouer sur l'effet d'entraînement pour faire émerger des solutions.
- Reconnaître les faits, comprendre et surmonter les blocages. Maintenir le dialogue malgré les difficultés de communication. Aider l'autre à revenir vers l'assertivité.
- Intégrer les caprices et les oscillations de l'humeur : blues, colère, impatience, apathie. Que faire quand on vous fait la tête ?

**Durée :** 16 heures réparties sur 2 jours consécutifs

**Prix :** 790 € HT (944,84 € TTC)

**Dates des sessions :** pages II et III de l'encart central

## OBJECTIFS

- ▣ Acquérir un outil nouveau : la Communication Différentielle®.
- ▣ Identifier les différents types de contacts difficiles et maîtriser les styles de communication appropriés.
- ▣ Répondre à l'agressivité par un comportement professionnel de neutralité bienveillante.

