



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



Durée
0.75 heure
0.11 jour



Prérequis
Aucun



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



Effectif maximum
1 personne



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

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

Programme

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)

Le + DEKRA

- La dématérialisation de la formation,
- Des formateurs, des experts techniques et un réseau de partenaires en France,
- Une méthodologie éprouvée,
- Une pédagogie innovante,
- Un espace client,
- Une démarche RSE avec la fourniture de 90% de nos livrets sous format digital.

Flashez ce QRCode
pour accéder à notre
site internet



Nature des travaux demandés

Elearning non tutoré

Modalités d'accessibilité

DEKRA est mobilisé au travers de sa mission Handicap et mettra tout en oeuvre pour la pleine réussite de ses formations



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