

Faire face à l'agression

Nombre de sessions: 2

À partir de: 22-10-2020, Avenue Georges Lemaître 19, 6041 Gosselies
Dates: 22/10/2020 (13:00 - 16:00) | 5/11/2020 (13:00 - 16:00)

À partir de: 19-11-2020, Havenlaan 86c, 1000 Brussel
Dates: 19/11/2020 (09:00 - 12:00) | 19/11/2020 (13:00 - 16:00)

Dans le secteur des services, des services sociaux ou des soins, nombreuses sont les fonctions comprenant des tâches liées à l'accueil des personnes, une sorte d'accueil social de première ligne. La diversité des personnes engendre une communication en constante évolution. Certaines personnes peuvent vous aborder et s'adresser à vous avec agressivité en raison de circonstances particulières. Vous êtes souvent la première personne à traiter les questions, les réclamations et les conflits. Cependant, ce premier contact est important pour vous et votre organisation. En effet, il détermine l'ambiance de la suite du processus avec le client. Lors de ce premier contact, vous représentez, en quelque sorte, la carte de visite de votre organisation, car vous êtes responsable de la qualité du service. Pour toutes ces raisons, il convient de gérer les comportements verbaux agressifs avec fermeté, professionnalisme et gentillesse.

Programme

L'objectif principal consiste à s'assurer que les collaborateurs soient en mesure de faire face à des personnes agressives d'une manière adaptée, professionnelle et conviviale afin d'éviter une escalade. Par ailleurs, cette formation vise à fournir aux participants plusieurs compétences en communication qui les aideront à limiter au minimum les désagréments, les conflits ou les contacts désagréables et agressifs. De plus, il est essentiel de savoir maîtriser ses propres émotions ainsi que de parler ou d'agir en adéquation avec la situation. Il est également important d'être suffisamment assertif pour ne pas être considéré comme une proie facile.

Après cette formation, vous aurez un aperçu du processus de communication, du processus d'émergence de l'agressivité et des facteurs qui peuvent avoir ou non une influence stimulante sur celle-ci. Par le biais de trucs et astuces, les participants apprendront à utiliser une convivialité assertive afin d'éviter la violence verbale, de la gérer ou d'éviter de l'amplifier.

Méthodologie

L'accent est placé sur l'apprentissage par des exercices pratiques et des exemples. Les cas qui sont discutés sont réalistes et issus de la pratique quotidienne des participants. C'est pourquoi les leçons sont très interactives. L'approche est consacrée le moins possible à la théorie et le plus possible à la pratique.

A qui cette formation s'adresse-t-elle

Cette formation s'adresse à tous les collaborateurs d'une organisation qui sont régulièrement en contact avec des personnes, même s'ils n'exercent pas une fonction d'accueil à proprement parler.

Connaissance préalable

Aucun prérequis spécifique n'est demandé.

Nombre de sessions: 2

À partir de: 22-10-2020, Avenue Georges Lemaître 19, 6041 Gosselies
Dates: 22/10/2020 (13:00 - 16:00) | 5/11/2020 (13:00 - 16:00)

À partir de:

Dates: 19/11/2020 (09:00 - 12:00) | 19/11/2020 (13:00 - 16:00)

Prix € 185.00 (excl. TVA)

19-11-2020, Havenlaan 86c, 1000 Brussel