



COMMUNICATION & AGRESSIVITE

2 journées avec Form'acteur

Communiquer face à une personne agressive en restant positif et serein : Un défi possible !

Comprendre l'agressivité pour mieux la gérer par des techniques de communication aussi simples qu'efficaces, telle sera l'astucieuse association que nous proposons autour d'activités ludiques et créatives.

Cerise sur le gâteau, le form'acteur permettra à chacun de tester dans des conditions les plus proches de SA réalité ces outils à travers des mises en situations jouées au plus près du réel.

LES OUTILS DE CETTE FORMATION VOUS FONT DÉCOUVRIR COMMENT...

Qui est [Christophe Guissart](#) ?



Prévenir
l'agressivité par
l'observation

Éviter escalade
agressive

Communiquer
efficacement

Intégrer la
dimension
corporelle et
ajuster son non-
verbal dans la
communication

Faire preuve de
congruence

Développer son
assertivité

Désamorcer
l'agressivité par
la gestion
émotionnelle

Portrait vidéo
Christophe
GUISSART
Formateur



Gérer
l'agressivité et
appliquer les
techniques
adéquates

Poser les gestes
qui calment

Gérer les
plaintes

LA FORMATION JOUR PAR JOUR



JOUR 1

Instaurer les conditions de réussite: accueillir un client, communiquer efficacement et prendre sa place



> Contenu / Bénéfices

Libérer son esprit, se présenter

- Comment entrer en communication avec un client ? : Les bases de la **communication efficace** et de l'**accueil client**
- La puissance de la **communication non-verbale**
- Suis-je efficace et congruent dans ma communication spontanée ?
- La proxémie : les distances physiques dans la communication
- **Identifier** les pièges de la **spirale conflictuelle** :
Fuite – Attaque-Manipulation
- Les **phases** de l'agressivité : Connaître et reconnaître chez son interlocuteur les signes d'agressivité
- Découvrir l'importance de la **communication assertive** dans les relations clients
- Communication positive: à la recherche des mots qui rendent positifs

> Méthodologie / Activités

Présentation ludique : « le mot » que je « suis »

- Intelligence collective et apport conceptuel: expression, débat et prise de conscience.
- Exercices pratiques issus de l'improvisation théâtrale :
« Bonjour » (avec et sans mots) ,...
- Jouer, débriefer, débattre
- Apports du formateur
- Ex cathédra illustré par des exemples du groupe et recherche collective de solution
- Visionnage d'une vidéo illustrative et échange collectif
- Exercice ludique: « le client perdu » : accueillir et orienter un client perdu : jouer, et questionner
- Débattre, reconnaître, transposer dans le quotidien

LA FORMATION JOUR PAR JOUR



JOUR 1 (suite)

Instaurer les conditions de réussite: accueillir un client, communiquer efficacement et prendre sa place



> Contenu / Bénéfices

Utiliser les outils de l'**écoute active**
Astuce d'un outil simple: l'expression en « JE »

Optimiser pratiquement mon **intelligence émotionnelle**: action physiologique, lâcher-prise, bulle, support social,...

Le **triangle dramatique** (Karpman) : Visualiser les positions et en sortir.

Création de son Vade Mecum personnel afin de verbaliser et mémoriser les concepts qui me parlent.

> Méthodologie / Activités

Pratiquer l'écoute active.
Vivre et partager la puissance du questionnement ouvert

- Exercice ludique avec débriefing
- Bourse à idées « Trucs et astuces »:

Ex cathédra illustré par des exemple du groupe et recherche collective de solution

Réflexion et création d'un plan d'action; partage en groupe

LA FORMATION JOUR PAR JOUR



JOUR 2

Gérer les situations délicates et l'agressivité du client



> Contenu / Bénéfices

- Feedback des outils utilisés et relance de la dynamique du groupe.
- Mémorisation et découverte de la différence des approches sur le terrain

- Apprendre à **dire Non** : Se faire respecter et respecter l'autre
- Utiliser la technique du DESC pour reformuler une demande du client ou exprimer son avis ou une **mauvaise nouvelle**

- Les **techniques de désescalade de l'agressivité** : « technique de fermeture » : disques rayé, Brouillard et « techniques mixtes » : Chouette «ou-ou » et judo verbal
- A la recherche du « OUI », ce mot qui rend positif.

Gérer les plaintes !

Disposer d'un processus clair qui calme l'émotionnel du plaignant

> Méthodologie / Activités

Interview et intelligence collective

- Exercice de mise en situation et échanges
- Découverte collective de la puissance de l'émotion dans la communication
- De l'émotion au fait

Ex cathédra illustré par des exemple du groupe et recherche collective de solution

- Exercices d'appropriation des techniques

Mise en situation et apport de cas par le groupe

LA FORMATION JOUR PAR JOUR



JOUR 2 (suite)

Gérer les situations délicates et l'agressivité du client



> Contenu / Bénéfices

Utiliser les **gestes** qui calment et ceux qui nous défendent

S'approprier les outils de manière concrète et prendre conscience de leur efficacité

Continuité de son Vade Mecum personnel pour fixer les concepts
Détecter la motivation des autres participants pour nourrir la mienne.

> Méthodologie / Activités

Présentation de techniques gestuelles de base dans la prévention de l'agressivité physique

Théâtre action : **formateur /comédien** et un apprenant : Des situations vécues sont jouées (et filmées)
Debriefing vidéo et questionnement collectif sur les techniques utilisées.

Expression personnelle de son feedback à chaud