



## FORMATION

### CR214- Gestion d'un public difficiles

#### OBJECTIF

- Comprendre les comportements des personnalités difficiles.
- Adapter son mode de communication, verbale et non verbale, aux différentes situations.
- Gérer les conflits, en prenant le recul nécessaire aux contacts d'un publics parfois difficiles.

#### PUBLIC

Tous publics

#### DUREE

2 jours

#### PROGRAMME



Certifié ECPA  
GOLDEN®\*

#### La Typologie des comportements difficiles

- Être respecté et écouté tout en respectant les autres.
- Se maîtriser et maîtriser la situation.
- Améliorer son écoute active.
- Les différents profils d'agressifs
- Comment s'affirmer dans la vie courante.
- Exercice d'assertivité.
- Exercices de la non-affirmation de soi, de l'agressif à l'échange positif.,

#### Anticiper les conflits en gérant les problèmes

- Déterminer sa position relative par rapport aux comportements passifs, agressifs, de fuite et de manipulation.
- Test d'autodiagnostic : Le retrait, le non-dit, l'agressivité
- Les attitudes non affirmées.
- Comment maîtriser ses tensions
- Anticiper les incompréhensions éventuelles
- Communiquer les mauvaises nouvelles
- Poser des questions ciblées

#### Faire face aux conflits et aux critiques

- Comment adopter une attitude de médiateur
- Résumer et reformuler le message
- Rechercher un objectif mutuel
- Identifier les différents types de critiques
- Transformer la critique de façon positive
- Résister aux critiques de mauvaise foi

#### Gérer vos tensions et celles des autres.

- Comment faire face à la tempête
- Apprendre à ne pas répondre à la violence par la violence
- Avoir le bon comportement dans une situation violente.
- Ne pas avoir peur d'un conflit
- Gérer les cas de stress les plus fréquents
- Savoir prendre du recul
- Trouver une relation Gagnant-Gagnant

#### Moyens pédagogiques

Apport de techniques et de synthèses –  
Paperboard - Vidéoprojecteur – Passeport formation/action