



PLAN DE COURS

SAVOIR COMPOSER AVEC LES SITUATIONS ET LES CLIENTÈLES DIFFICILES

OBJECTIFS

Que les officiers municipaux en bâtiment et environnement soient en mesure :

- D'identifier les perceptions qu'ils ont de leur rôle et des différentes clientèles lors de visites ou lors de contacts téléphoniques.
- D'adopter des comportements et des attitudes appropriés en regard des citoyens agressifs.
- De pratiquer des approches de communication susceptibles de prévenir et diminuer l'agressivité.
- De pratiquer diverses techniques pour désamorcer les situations tendues, difficiles ou chargées d'agressivité.
- Etc.

SUJETS ABORDÉS

- Compréhension du phénomène de l'agressivité verbale et physique
- Théorie et pratique : mise en commun des expériences de violence et outils de prévention
- Maintenir la motivation des employés