



Faire face à l'agressivité et à l'incivilité

Les outils pour rester professionnel jusqu'au bout

DURÉE : 2 jours code web FFA

16h en présentiel (déjeuners de travail inclus) | 14h à distance

PRIX : 890 € HT (1068 € TTC)



CALENDRIER

En présentiel ou à Distance

Découvrir les dates dans
votre ville (ou à Distance)
www.performances.fr
code web : FFA

[CLIQUEZ ICI](#)



Cette formation peut donner lieu à une adaptation en **intra-entreprise** ou prendre la forme d'un **parcours individuel sur mesure à distance**.

PARTICIPANTS

TOUS COLLABORATEURS AUX PRISES AVEC L'AGRESSIVITÉ.

Prérequis : Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

OBJECTIFS

- ▶ Accueillir un interlocuteur impoli, agressif ou violent.
- ▶ Communiquer de façon positive en toutes circonstances.
- ▶ Faire face de façon professionnelle à la diversité des interlocuteurs et des situations.
- ▶ Développer sa capacité de résilience pour conserver des relations constructives et préserver son équilibre personnel.

Programme

Accueillir les émotions d'un interlocuteur sous tension

- ▶ Observer (pour mieux se préparer) les signaux-faibles qui annoncent une manifestation de violence ou de colère.
- ▶ Répertorier (pour les anticiper) les situations qui suscitent l'insatisfaction, la frustration ou l'agressivité : l'attente, la contrariété, l'incertitude.
- ▶ Comprendre (pour les canaliser) les dispositions et les émotions cachées d'un visiteur, d'un usager ou d'un client agressif : la déception, l'inquiétude, la révolte.
- ▶ Désactiver ses filtres personnels pour ne pas compliquer la communication avec son interlocuteur : (re)prendre le contrôle de ses automatismes relationnels.

Maîtriser les techniques de communication positive

- ▶ Connaître (afin de pouvoir l'utiliser) l'arsenal des comportements disponibles : le blindage, la contre-attaque, la ruse, l'écoute active, la neutralité bienveillante.
- ▶ Pratiquer les techniques de l'écoute professionnelle : l'alternance des questions ouvertes et fermées, les reformulations de l'explicite, de l'implicite, du ressenti.
- ▶ Analyser le langage non-verbal pour entendre la demande cachée et enclencher durablement un cycle de désescalade : savoir observer pour entendre.
- ▶ Ajuster son assertivité au profil de son interlocuteur et ajuster sa longueur d'onde à la sienne pour installer une relation de confiance : initiation à la Communication Différentielle®.

Gérer les situations d'incivilité ou d'agressivité

- ▶ Identifier les types d'interlocuteurs difficiles : les agressifs, les mécontents, les paranos, les impatientes, les angoissés, les susceptibles, les bavards.
- ▶ Connaître et maîtriser la gamme des comportements adaptés : éviter d'aggraver la situation par la contradiction ou la contre-agressivité.
- ▶ Impliquer son interlocuteur dans la recherche de solutions globales.
- ▶ Désamorcer à temps une tension, une inquiétude ou une colère latente : comment restaurer concrètement une communication mal engagée.

Dominer ses émotions pour maintenir des relations positives

- ▶ Comprendre et maîtriser son processus personnel d'anxiété.
- ▶ Développer sa stabilité émotionnelle et sa capacité de résilience : comment ne pas se laisser intoxiquer par l'agressivité ni même contaminer par la mauvaise humeur.
- ▶ Évacuer la pression intérieure par d'autres canaux que celui de l'agressivité : le sens de l'humour et sa magie.
- ▶ Savoir faire intervenir des tiers et exploiter les compétences relationnelles de l'équipe.

MOYENS PÉDAGOGIQUES / ÉVALUATION DES ACQUIS

Tour de table pour recueillir les attentes des participants

Moyens pédagogiques :

Support de cours - Exercices pratiques - Mises en situation

Évaluation des acquis formation : réalisée en fin de formation par un questionnaire écrit.

Sanction du parcours : Attestation de fin de formation

1 option possible pour personnaliser votre formation (Détails page 5)

OPTION Ajouter un bilan individuel

PRIX (avec option) : 1090 € HT (1308 € TTC)

Réservez votre rendez-vous de 1h en contactant au **01 64 23 67 37**