



# Faire face à l'agressivité et à l'incivilité

**DURÉE : 3 jours** code web PCFFA

23h en présentiel (déjeuners de travail inclus) | 21h à distance

**PRIX : 1390 € HT** (1668 € TTC)



## CALENDRIER

En présentiel ou à Distance

Découvrir les dates dans  
**votre ville** (ou à Distance)  
[www.performances.fr](http://www.performances.fr)  
code web : PCFFA

[CLIQUEZ ICI](#)



## PARTICIPANTS

TOUS COLLABORATEURS AUX PRISES AVEC L'AGRESSIVITÉ.

**Prérequis :** La certification n'est accessible qu'aux candidats qui peuvent justifier d'une année d'expérience professionnelle. Il n'y a pas de prérequis en terme de niveau de diplôme.

## 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.
- ▶ Répertoire (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.

➤ **Atelier de concertation :** Identifier ses ressources personnelles face à une situation émotionnelle.

### 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®.

➤ **Jeu de rôle :** Identifier les besoins réels d'un interlocuteur revendicateur.

### Aptitudes évaluées lors de l'atelier de certification

- Maîtriser la communication interpersonnelle en adaptant son comportement à la diversité des situations professionnelles.
- Gérer les conflits interpersonnels avec des comportements adéquats selon les contextes.
- Optimiser la gestion de son temps en hiérarchisant ses priorités pour atteindre ses objectifs dans le respect des délais.
- Faire preuve d'assertivité en maîtrisant son langage verbal et non verbal afin de réagir de manière appropriée à la diversité des circonstances.
- Agir pour canaliser les agresseurs externes et le stress qu'ils engendrent afin de faire face à tous les types de situations rencontrées.

### 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.

➤ **Atelier :** Mise au point d'une procédure opérationnelle de gestion de la colère en 5 étapes.

### 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.

➤ **Étude de cas :** Dissiper immédiatement la pression intérieure dans une situation anxiogène.

**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.

**Certification :** Autodiagnostic des compétences managériales  
Entretien individuel - Études de cas - Présentation orale

### Sanction du parcours :

Attestation de fin de formation