

Faire face à l'agressivité et à l'incivilité

Les outils pour rester professionnel jusqu'au bout

Code web : 6FF10 | **Durée :** 1 jour (8 h en présentiel) | **Prix :** 690.00 € HT (828.00 € TTC)
Durée (à distance) : 1 jour (7 h)

→ PUBLIC

Tous collaborateurs aux prises avec l'agressivité.

→ PRÉREQUIS

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

→ OBJECTIFS

- ▷ 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

Désamorcer les situations d'incivilité ou d'agressivité

- Affronter les interlocuteurs difficiles : conserver une attitude professionnelle et restaurer une communication mal engagée.
- Comprendre les mécanismes de l'agressivité et identifier les besoins non formulés : initiation à la Communication Différentielle®.
- Connaître l'arsenal des comportements disponibles : les questions qui désamorcent, la reformulation du ressenti, l'écoute active, la neutralité bienveillante.
- Réagir à une demande abusive : aider son interlocuteur à formuler des requêtes réalistes.

Renforcer sa stabilité émotionnelle

- Savoir poser un cadre respectueux pour se protéger sans entrer dans la confrontation.
- Désactiver ses automatismes personnels pour ne pas compliquer la communication : les déclencheurs, la pression cumulée, les réactions émotionnelles.
- Maîtriser ses propres émotions et développer sa capacité de résilience : comment ne pas se laisser intoxiquer par l'agressivité ou contaminer par la mauvaise humeur.
- Évacuer la tension intérieure : les outils de régulation émotionnelle et de prévention du stress.

Positionnement : Un test de positionnement sera envoyé aux participants en amont de la formation.

Tour de table pour recueillir les attentes des participants.

Moyens pédagogiques : Support de cours - Exercices pratiques - Mises en situation

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

Sanction de la formation : Attestation de fin de formation