

Parcours certifiant : Faire face à l'agressivité et à l'incivilité (3 jours)

DURÉE : 2 jours

15h en présentiel (déjeuners de travail inclus) | 14h à distance

PRIX : 1380.00 € HT (1656.00 € TTC)



PARTICIPANTS

Tous collaborateurs.

PRÉREQUIS : Cette formation ne nécessite pas de prérequis.



OBJECTIFS

► Démontrer par la pratique ses compétences comportementales (soft skills) et les certifier.

PROGRAMME

PREMIERE PARTIE

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.



CALENDRIER

En présentiel ou à Distance

Découvrir les dates dans
votre ville (ou à Distance)
www.performances.fr
code web : PSFF1

CLIQUEZ ICI



DEUXIEME PARTIE

Déroulement

- Avant l'atelier, chaque candidat complète un questionnaire d'auto-évaluation sur la plateforme Performances-Talents pour identifier ses forces et ses axes d'amélioration.
- Les candidats participent à un parcours composé de plusieurs étapes, chacune conçue pour évaluer différentes compétences en soft skills.
- À chaque étape, les apprenants sont confrontés à des mises en situation réalistes, des études de cas collectives, des choix à faire ou des vidéos à décrypter, tout cela sous forme de "jeux" ou d'activités interactives.
- Les apprenants sont évalués à la fois par les autres participants et par un évaluateur qui intervient pour observer, guider et évaluer les compétences mises en action.
- Le parcours se divise en 5 étapes correspondant à une compétence clé des soft skills.
- Chaque étape a un thème, un objectif et des critères d'évaluation précis.

Aptitudes / compétences softskills évaluées

- 1. Adopter des postures bienveillantes.
- 2. Pratiquer l'écoute active.
- 3. S'exprimer pour se faire comprendre.
- 4. S'affirmer avec assertivité.
- 5. Gérer efficacement les tensions.

Résultats

- Si l'ensemble des aptitudes est validé, le candidat reçoit notre certificat Soft skills.

L'atelier de certification Softskills (1 jour)

Déroulement :

> Une évaluation des compétences comportementales (soft skills) sera effectuée avec le outils 360 de notre plateforme Performances-Talents.

Des axes de développement seront suggérés par notre IA CoachGPT.

> Un atelier collectif permettra au candidat de mettre en évidence ses compétences par des mises en situation immersives avec d'autres acteurs.

LA CERTIFICATION

Aptitudes évaluées :

1. Adopter des postures bienveillantes.
2. Pratiquer l'écoute active.
3. S'exprimer pour se faire comprendre.
4. S'affirmer avec assertivité.
5. Gérer efficacement les tensions.

Résultats :

> Si l'ensemble des aptitudes est validé, le candidat reçoit notre certificat Soft skills accompagné de codes d'identification.

> Il reçoit également, pour chaque aptitude confirmée, un open badges authentifiés blockchain, qui permettront au candidat de valoriser ses compétences et son profil dans sa correspondance ou sur les réseaux.

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