

# Parcours 360 training : Formation "Faire face à l'agressivité et à l'incivilité" + 3 x 1h30 d'accompagnement individuel

**DURÉE : 3 jours + 3 x 1h30**

24h en présentiel (déjeuners de travail inclus)

25h30 en distanciel

**PRIX : 1860.00 € HT** (2232.00 € TTC)

## PARTICIPANTS

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

### PREMIERE PARTIE



#### CALENDRIER

En présentiel ou à Distance

Découvrir les dates dans  
**votre ville** (ou à Distance)  
[www.performances.fr](http://www.performances.fr)  
code web : PTNFF1

CLIQUEZ ICI



## DEUXIEME 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.

## TROISIEME PARTIE

## QUATRIEME PARTIE

**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