

Faire face à l'agressivité et à l'incivilité

Les outils pour rester professionnel jusqu'au bout

DURÉE : 1 jour

8h en présentiel | 7h à distance

PRIX : 690.00 € HT (828.00 € 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

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.

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



CALENDRIER

En présentiel ou à Distance

Découvrir les dates dans
votre ville (ou à Distance)
www.performances.fr
code web : FF1

CLIQUEZ ICI

