

# 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

Tout collaborateur exposé à l'agressivité ou à l'incivilité, que ce soit en interne (collègues, hiérarchie) ou en externe (clients, usagers, fournisseurs).

**PRÉREQUIS :** Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

## OBJECTIFS

- ▶ Désamorcer les situations de tension.
- ▶ Maintenir une posture professionnelle.
- ▶ Protéger son équilibre personnel.
- ▶ Restaurer la communication.

## PROGRAMME

### Désamorcer les situations d'incivilité et d'agressivité

- Affronter les interlocuteurs difficiles : la conservation d'une attitude professionnelle pour restaurer une communication mal engagée.
- Comprendre les mécanismes de l'agressivité : l'identification des besoins non formulés grâce à une initiation à la Communication Différentielle®.
- Mobiliser l'arsenal des comportements de pacification : l'utilisation stratégique des questions qui désamorcent, de la reformulation du ressenti et de l'écoute active.
- Déployer une neutralité bienveillante : le maintien d'une posture apaisante pour contourner la mauvaise foi et les hémorragies verbales.
- Réagir face à une demande abusive : l'accompagnement de son interlocuteur vers la formulation de requêtes réalistes et recevables.

### Renforcer sa stabilité émotionnelle et poser un cadre

- Poser un cadre respectueux : l'affirmation de ses limites pour protéger son espace vital sans pour autant entrer dans la confrontation.
- Désactiver ses automatismes personnels : la neutralisation de ses propres déclencheurs émotionnels pour éviter de compliquer la communication.
- Prendre de la distance à chaud : l'esquive de la spirale agressive par une dissociation émotionnelle immédiate.
- Organiser sa récupération : la mise en place de rituels de décompression pour ne pas se laisser contaminer et préserver son équilibre personnel.

**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](http://www.performances.fr)  
code web : FF1

CLIQUEZ ICI

