

Parcours : Formation "Faire face à l'agressivité et à l'incivilité" + 1h30 d'accompagnement individuel PAFF1

DURÉE : 0 jours + 1h30

0h en présentiel (déjeuner de travail inclus)

1h30 en distanciel

PRIX : 1080.00 € HT (1296.00 € 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

PREMIERE PARTIE

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.



CALENDRIER

En présentiel ou à Distance

Découvrir les dates dans
votre ville (ou à Distance)
www.performances.fr
code web : PAFF1

CLIQUEZ ICI



DEUXIEME 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