

Parcours certifiant : Faire face à l'agressivité et à l'incivilité (2 jours)

DURÉE : 2 jours

15h en présentiel | 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 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 : 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