

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

**DURÉE : 2 jours**

%dh en présentiel | %dh 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