

# Faire face à l'agressivité et à l'incivilité

*Les outils pour rester professionnel jusqu'au bout*

**DURÉE : 2 jours**

16h en présentiel | 14h à distance

**PRIX : 990.00 € HT** (1188.00 € TTC)



## PARTICIPANTS

Tous collaborateurs aux prises avec l'agressivité.

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



## OBJECTIFS

- ▶ Accueillir un interlocuteur impoli, agressif ou violent.
- ▶ Communiquer de façon positive en toutes circonstances.
- ▶ 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

### Accueillir les émotions d'un interlocuteur sous tension

- Observer (pour mieux se préparer) les signaux-faibles qui annoncent une manifestation de violence ou de colère.
- Répertoire (pour les anticiper) les situations qui suscitent l'insatisfaction, la frustration ou l'agressivité : l'attente, la contrariété, l'incertitude.
- Comprendre (pour les canaliser) les dispositions et les émotions cachées d'un visiteur, d'un usager ou d'un client agressif : la déception, l'inquiétude, la révolte.
- Désactiver ses filtres personnels pour ne pas compliquer la communication avec son interlocuteur : (re)prendre le contrôle de ses automatismes relationnels.

### Maîtriser les techniques de communication positive

- Connaître (afin de pouvoir l'utiliser) l'arsenal des comportements disponibles : le blindage, la contre-attaque, la ruse, l'écoute active, la neutralité bienveillante.
- Pratiquer les techniques de l'écoute professionnelle : l'alternance des questions ouvertes et fermées, les reformulations de l'explicite, de l'implicite, du ressenti.
- Analyser le langage non-verbal pour entendre la demande cachée et enclencher durablement un cycle de désescalade : savoir observer pour entendre.
- Ajuster son assertivité au profil de son interlocuteur et ajuster sa longueur d'onde à la sienne pour installer une relation de confiance : initiation à la Communication Différentielle®.

### Gérer les situations d'incivilité ou d'agressivité

- Identifier les types d'interlocuteurs difficiles : les agressifs, les mécontents, les paranos, les impatientes, les angoissés, les susceptibles, les bavards.
- Connaître et maîtriser la gamme des comportements adaptés : éviter d'aggraver la situation par la contradiction ou la contre-agressivité.
- Impliquer son interlocuteur dans la recherche de solutions globales.
- Désamorcer à temps une tension, une inquiétude ou une colère latente : comment restaurer concrètement une communication mal engagée.

### Dominer ses émotions pour maintenir des relations positives

- Comprendre et enrayer son processus personnel d'anxiété, de contrariété ou d'irritabilité : les déclencheurs, le contexte spatio-temporel, les automatismes cognitifs et comportementaux.
- Développer sa stabilité émotionnelle et sa capacité de résilience : comment ne pas se laisser intoxiquer par l'agressivité ni même contaminer par la mauvaise humeur.
- Évacuer la pression intérieure par d'autres canaux que celui de l'agressivité : le sens de l'humour et sa magie.
- Savoir faire intervenir des tiers et exploiter les compétences relationnelles de l'équipe.

**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 : FFA

CLIQUEZ ICI

