Programme de formation

Faire face à l'agressivité et aux incivilités dans son environnement professionnel

Public concerné :

Toute personne confrontée à des comportements agressifs, irrespectueux ou incivils dans le cadre de son activité professionnelle : accueil, relation client, services publics, secrétariat, commerce, sécurité, administratif ou terrain.

Prérequis :

Aucun prérequis. Une expérience de terrain ou une exposition régulière à des interactions tendues est un plus.

Objectif de formation :

Développer un discernement professionnel face à l'agressivité et aux incivilités, pour préserver sa stabilité et la qualité de la relation.

Objectifs pédagogiques :

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

1. **E**xpérimenter
=> Identifier les situations d'agressivité ou d'incivilité rencontrées dans son environnement professionnel et les facteurs qui mettent sa relation sous tension.

2. **V**isualiser
=> Observer ses réactions automatiques, ses mécanismes de défense et le scénario intérieur qui se rejoue face à une situation déstabilisante.

www.juliebaudoin.fr

3. **I**maginer
=> Identifier les interprétations, croyances et anticipations qui peuvent amplifier la perception d'une situation agressive ou conflictuelle.

4. **T**rier
=> Distinguer les faits, les émotions, les interprétations et ce qui relève de soi, de l'autre ou de la situation.

5. **A**ccepter
=> Reconnaître ce qui peut être contrôlé, influencé ou non maîtrisé dans une situation d'agressivité, afin de prendre du recul sans subir ni chercher à tout contrôler.

6. **E**xprimer
=> Formuler une réponse professionnelle claire et adaptée, en utilisant l'écoute, la reformulation, le recadrage et la pose de limites lorsque la situation l'exige.

7. **R**essentir
=> Repérer les manifestations corporelles et émotionnelles de la tension afin d'identifier le moment où une régulation devient nécessaire.

8. **C**onscientiser
=> Analyser une situation d'agressivité afin d'identifier le mécanisme qui s'est joué et de choisir une réponse professionnelle plus adaptée.

www.juliebaudoin.fr

Approche pédagogique :

Cette formation s'appuie sur les 8 étapes de la phase 1 — La Tension Sacrée — de l'Expérience CRÉATIVE® : un mouvement de l'expérience vers la conscience qui permet au participant de prendre du recul face aux situations de tension, d'identifier ses mécanismes automatiques et de développer son discernement avant d'agir.

Méthodes pédagogiques :

- Apports structurés et accessibles
- Exercices pratiques et expérientiels
- Études de cas issues de situations professionnelles réelles
- Temps de réflexion guidée et d'intégration
- Outils concrets directement transférables en situation professionnelle

Modalités d'évaluation :

- Auto-évaluation avant et après formation (questionnaire à échelle graduée)
- Évaluation formative tout au long du parcours
- Étude de cas et mise en situation professionnelle
- Validation des acquis au regard des objectifs pédagogiques

Durée, organisation & modalités pratiques :

- 2 jours de formation (14 heures)
- Format intra ou inter-entreprise
- Groupe de 4 à 10 participants maximum
- Formation en présentiel
- Formation pouvant être prise en charge selon les dispositifs de financement en vigueur via un organisme certifié Qualiopi

Contenu de la formation :

JOUR 1 — De l'expérience au discernement :

1. Expérimenter — Comprendre les situations d'agressivité et d'incivilité

- Identifier les différentes formes d'agressivité et d'incivilité
- Différencier incivilité, conflit et violence
- Repérer les facteurs déclencheurs
- Identifier les situations professionnelles les plus déstabilisantes

Évaluation : analyse d'une situation professionnelle vécue.

2. Visualiser — Observer ses réactions automatiques

- Identifier ses réflexes face à l'agressivité
- Observer ses réactions sous pression
- Repérer ses mécanismes de défense
- Identifier ses zones de vulnérabilité

Évaluation : exercice d'auto-observation et analyse d'une situation.

3. Imaginer — Identifier ce que l'on se raconte

- Observer ses interprétations face au comportement de l'autre
- Identifier les anticipations et scénarios intérieurs
- Repérer les croyances susceptibles d'amplifier la tension
- Explorer d'autres manières d'interpréter une même situation

Évaluation : exercice de déconstruction et de reformulation d'une situation.

4. Trier — Distinguer ce qui relève de soi et de l'autre

- Distinguer faits, émotions et interprétations
- Identifier ce qui appartient à soi et ce qui appartient à l'autre
- Éviter la personnalisation de l'agressivité
- Développer davantage de recul face à la situation

Évaluation : étude de cas avec analyse des différents niveaux de perception.

www.juliebaudoin.fr

JOUR 2 — De la conscience à une réponse ajustée :

5. Accepter — Accueillir la réalité et ses limites

- Reconnaître qu'une interaction peut rester tendue malgré une attitude professionnelle
- Identifier ce qui peut être contrôlé, influencé ou non maîtrisé
- Accepter la divergence sans chercher systématiquement à avoir raison
- Préserver son intégrité sans absorber l'émotion de l'autre

Évaluation : étude de cas et exercice de positionnement.

6. Exprimer — Désamorcer et poser un cadre

- Découvrir et pratiquer la méthode ERIC
- Écouter et entendre le message réel
- Reformuler pour apaiser
- Impliquer l'interlocuteur dans la recherche d'une solution
- Rappeler les règles avec fermeté
- Recadrer sans agresser
- Poser des limites claires
- Savoir interrompre une interaction si nécessaire

Évaluation : mise en situation professionnelle avec grille d'observation.

7. Ressentir — Réguler son état intérieur

- Identifier les signaux corporels de tension
- Repérer les impacts du stress sur la posture et la voix
- Expérimenter des techniques simples de recentrage
- Retrouver une stabilité émotionnelle avant d'agir

Évaluation : exercice pratique de régulation suivi d'une mise en situation.

8. Conscientiser — Comprendre ce qui s'est joué et ajuster sa réponse

- Analyser une situation d'agressivité dans son ensemble
- Identifier le mécanisme de tension qui s'est installé
- Choisir une réponse adaptée plutôt qu'une réaction automatique
- Identifier ses ressources et savoir quand demander du relais
- Préserver son intégrité psychologique et sa sécurité professionnelle

Évaluation : mise en situation finale et analyse réflexive de la réponse choisie.