

FAIRE FACE À DES SITUATIONS D'AGRESSIVITÉ ET D'INCIVILITÉ

Réf. : EP/10 – V.0 – 09/2023

CCI Formation Gers



OBJECTIFS DE LA FORMATION

Gérer l'agressivité et les incivilités au quotidien

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Mieux se connaître face à l'agressivité
- Avoir les clés pour gérer une situation tendue pour qu'elle ne s'envenime pas
- Garder sa sérénité et sa disponibilité en situation difficile

PROGRAMME

1. Connaître son mode de fonctionnement face à l'agressivité

- Mieux comprendre l'agressivité
 - Reconnaître et comprendre l'agressivité
 - Identifier les déclencheurs de l'agressivité
- Se connaître face à l'agressivité
 - Identifier son système de valeurs et ses croyances
 - Reconnaître ses émotions et comprendre leurs messages
 - Anticiper ses réactions face aux situations de tension
 - Reconnaître les attitudes et comportements qui peuvent induire une réponse agressive

2. Réagir face à l'agressivité

- Mettre en place une communication efficace
 - Écouter et reformuler pour éviter les malentendus
 - Prendre conscience de l'impact du "non-verbal"
 - Éviter les pièges du « langage de sourd », les mots qui blessent, les attitudes qui heurtent
 - Mettre à jour les non-dits et les besoins cachés
- Désamorcer la situation avant qu'il ne soit trop tard
 - Rester factuel pour ne pas céder à l'émotion
 - Être orienté solution
 - Faire valoir ses droits et se faire respecter
 - S'affirmer en posant un cadre à ne pas dépasser et en rappelant les règles de bien-vivre ensemble



Dates 2026 :

12 mars
2 juillet
17 septembre

Durée

1 jour soit 07 heures

Horaires

9h00-12h30 / 13h30-17h00

Modalité pédagogique

Présentiel

Lieu

Centre de formation Auch

Tarif

315 € HT (378 € TTC)



Public concerné

Toute personne amenée à subir des situations d'agressivité et d'incivilité

Pré-requis

Aucun

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Lieux aménagés et modalités adaptées pour faciliter l'accès et l'usage aux personnes en situation de handicap.



3. Se préserver en situation d'agressivité

- Gérer sa colère, son stress et/ou sa peur
- Prendre du recul et ne pas se remettre systématiquement en question
- Poser des limites et dire non quand cela est nécessaire
- Préserver sa confiance en soi
- Repartir sur des bases saines

Sanction de la formation

Attestation de formation et évaluation du niveau d'atteinte des objectifs pédagogiques

PROCÉDURES DE POSITIONNEMENT

Questionnaire ou grille d'auto-positionnement en amont de la formation

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Alternance d'apports théoriques, d'application sur les problématiques des participants et d'échanges d'expériences.
- Mise en situation, exercices pratiques, pédagogie participative
- Travaux pratiques à partir de recueil de journées

MÉTHODES D'ÉVALUATION

- Évaluation des acquis : Quiz de connaissances et mises en situation
- Évaluation des acquis à froid entre 3 et 6 mois
- Evaluation de la Satisfaction Stagiaire : Questionnaire d'Évaluation de la Satisfaction

PROFIL FORMATEUR

- Intervenant spécialisé en gestion des conflits