

Gérer les incivilités et les situations agressives

Non-certifiante

Formation continue.

Réf. : 1800173F — Mise à jour : 5 février 2026

Organisme responsable : CCI Finistère - ELO les langues

Contenu

Objectifs

Mieux se connaître face à l'agressivité et à l'incivilité. Apprendre à gérer une situation tendue et la désamorcer. Garder sa sérénité et sa disponibilité lors d'une situation difficile. Développer sa capacité de résilience pour conserver des relations constructives et préserver son équilibre personnel

Programme

Se connaître face à l'agressivité et aux incivilités

Identifier son mode de fonctionnement en situation de tensions

Reconnaître et décoder ses émotions

Identifier ses représentations du conflit, son système de valeurs et ses croyances

Reconnaître les attitudes et comportements qui peuvent induire une réponse agressive

Réagir en adoptant un comportement approprié pour désamorcer la situation

Utiliser les techniques permettant de gérer son stress et ses émotions

Prendre conscience de l'impact du non-verbal et adopter une attitude physique rassurante et stable

Rester maître de soi en développant un comportement assertif : éviter les pièges du « langage de sourd », les mots qui blessent, les attitudes qui heurtent, rester factuel écouter et reformuler pour mettre à jour les non-dits et les besoins cachés être orienté solution faire valoir ses droits et se faire respecter en posant des limites à ne pas dépasser et en rappelant les règles de bien-vivre ensemble

Gérer l'après en sachant se ressourcer

Utiliser des techniques de relaxation minute

S'exprimer après l'événement vécu

Prendre du recul et ne pas se remettre systématiquement en question

Préserver sa confiance en soi

Certifications préparées et métiers visés

Niveau d'entrée

Sans niveau spécifique

Dates et lieux de formation

N° session	Modalité	Lieu	Du	Au
2203210	Présentiel	Le Relecq-Kerhuon	07/10/2026	08/10/2026

Source : GREF Bretagne #1800173F