

Gérer les incivilités et les situations agressives

Non-certifiante

Formation continue.

Réf. : 2001446F — Mise à jour : 9 février 2026

Organisme responsable : CCI Finistère - ELO les langues

Contenu

Objectifs

Mieux connaître ses limites face aux incivilités des interlocuteurs et savoir s'affirmer en gardant le contrôle.

Objectif(s) pédagogique(s)

- 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 aggressive

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

Niveau de sortie

Sans niveau spécifique

Dates et lieux de formation

N° session	Modalité	Lieu	Du	Au
2205493	Présentiel	Le Relecq-Kerhuon	07/10/2026	08/10/2026

Source : GREF Bretagne #2001446F