

**OBJECTIFS DE FORMATION :**

Gérer l'agressivité et les incivilités au quotidien

**OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :**

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

**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

**FAIRE FACE A DES SITUATIONS D'AGRESSIVITÉ ET D'INCIVILITÉ**

**Durée :**

1 jour soit 7 heures

**Horaires :**

9h00-12h30 et 13h30-17h00

**Lieu :**

Centre de Formation à Auch

**Public :**

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

**Nature de la formation :**

Action d'acquisition, d'entretien ou de perfectionnement

**Modalités d'évaluation :**

Quiz de connaissances

**Modalités pédagogique :**

Présentiel

**Modalités d'évaluation :**

Quiz de connaissances

**Profil animateur :**

Formateur spécialisé en gestion de conflits

**Méthodes pédagogiques :**

- Formation opérationnelle et interactive, basée sur des mises en situation
- Groupe de 4 à 8 personnes maximum pour garder l'interactivité et l'individualisation de la formation
- Plages d'atelier et de mises en situation