

# Faire face aux incivilités et aux situations difficiles

GESTINCIVI

Présentiel - Synchrone

## Objectifs

Identifier ses réactions face à l'agressivité des usagers  
Appréhender la dimension relationnelle de la situation d'incivilité  
Mettre au point sa propre stratégie pour prévenir le risque d'incivilité et mieux gérer les situations pouvant dégénérer  
Récupérer sa sérénité et sa disponibilité après une manifestation d'incivilité

### Public Visé

Ce module s'adresse aux personnes en contact avec le public

### Pré Requis

Posséder les bases fondamentales de l'accueil physique et téléphonique

## Objectifs pédagogiques et d'évaluation

Identifier ses réactions face à l'agressivité des usagers  
Appréhender la dimension relationnelle de la situation d'incivilité  
Mettre au point sa propre stratégie pour prévenir le risque d'incivilité et mieux gérer les situations pouvant dégénérer  
Récupérer sa sérénité et sa disponibilité après une manifestation d'incivilité

### Méthodes pédagogiques

Formation axée sur la mise en pratique  
Méthode participative  
Exposé théorique  
Échanges d'expériences à partir des situations vécues par les participants.  
Mises en situation et études de cas.  
Vidéos

### Qualification Intervenant-e-s

Formateur-consultant spécialiste en Management

### Méthodes et modalités d'évaluation

Questionnaire de positionnement Evaluation en cours de formation :  
exercices et mises en situation Evaluation de fin de formation :  
exercices et mises en situation Bilan individuel des compétences  
acquises Questionnaire de satisfaction à chaud Attestation de fin de  
formation Questionnaire de satisfaction à froid

### Modalités d'Accessibilité

Nous consulter

## Parcours pédagogique

### Quel type de violence externe pour quel cadre réglementaire ?

Repérer les différentes typologies de violence externe et leurs éventuelles  
conséquences judiciaires de l'incivilité au délit  
Identifier les situations et les facteurs qui suscitent l'insatisfaction et la colère  
Connaître les aspects réglementaires liés à la violence externe

### Comment prévenir les situations agressives ?

Observer son propre vécu face à l'agression (représentation, émotion...)  
Comprendre le processus d'escalade de l'agressivité pour mieux désamorcer  
Repérer les signaux annonciateurs chez soi et chez l'interlocuteur  
Gérer ses propres émotions pour mieux agir : technique de distanciation  
Connaître et utiliser les différentes techniques de communication

### Comment faire face pendant une agression ?

Mettre en place les techniques de communication : observer, écouter, conserver  
le lien, s'engager dans la solution...  
Conserver sa stabilité émotionnelle (posture, respiration, mental)  
Mettre en place des mesures de sécurité  
Assurer la protection de soi et des autres

### Comment faire face après l'agression ?

Respecter les phases de la récupération  
En parler pour réduire l'impact psychologique  
Connaître la procédure administrative et juridique appliquée dans son organisme



**Durée**

**14.00** Heures

**2**

Jours

**Effectif**

De 2 à 8 Personnes