

# Gestion des incivilités | Gérer l'agressivité au travail

2 jours (14 h)  
Ajouté le 21/10/2024 - Modifié le 12/02/2025

## À partir de 880€ NET

Maîtriser les clés pour apaiser les situations tendues et répondre avec professionnalisme aux comportements agressifs de clients externes

### Objectifs

Avec notre formation gestion des incivilités, vous atteindrez les objectifs suivants :

- Mieux se connaître face à l'agressivité et l'incivilité
- Identifier les sources et les signes de tensions
- Acquérir des techniques de communication efficace pour désamorcer les tensions et prévenir les conflits

### Compétences visées

- Identifier ses limites face aux incivilités des interlocuteurs
- S'adapter et anticiper l'agressivité
- Garder sa sérénité et sa disponibilité lors d'une situation difficile

### Public

Collaborateurs, managers confrontés à des incivilités et/ou situations agressives, tout professionnel en contact avec le public.

**Prérequis :** Prérequis : Aucun

**Accessibilité :** Notre formation gestion des incivilités est ouverte aux personnes en situation de handicap : un référent handicap étudiera les adaptations pouvant être mises en place pour vous permettre de suivre la formation.

**Délais d'accès :** L'accès à la formation gestion des incivilités est soumis au délai d'acceptation des financeurs et du temps de traitement de la demande : de 7 jours à 2 mois selon le mode financement.

### Programme

#### Mieux se comprendre face à l'agressivité et aux incivilités

- Analyser son propre comportement lors de situations tendues
- Identifier et comprendre ses émotions
- Identifier ses perceptions du conflit, ses valeurs et ses croyances



## Gestion des incivilités | Gérer l'agressivité au travail

- Reconnaître les attitudes et comportements susceptibles de déclencher une situation

### Développer une posture appropriée pour désamorcer la situation

- Appliquer des stratégies pour gérer son stress et ses émotions
- Prendre conscience de sa communication, de l'impact du langage corporel et adopter une posture calme et rassurante
- Développer une attitude assertive (écoute active, objectivité, reformulation...)
- Adopter une démarche axée sur les solutions

### Gérer l'après en sachant se ressourcer

- Utiliser des techniques de relaxation rapide
- S'exprimer après l'événement vécu
- Prendre du recul
- Préserver sa confiance en soi



### Dates & lieux

📅 23 et 24 janvier 2025

📍 Le Mans

€ 880.00

📅 03 et 04 avril 2025

📍 Le Mans

€ 880.00

📅 19 et 20 mai 2025

📍 Angers

€ 880.00

📅 13 et 27 juin 2025

📍 Nantes / St-Herblain

€ 880.00

📅 30 juin et 01 juillet 2025

📍 La Roche sur Yon



**CEL, IDC, Le Mans,  
Formation Continue**  
02 43 21 58 12



**Angers, Cholet, Saumur**  
02 41 20 49 59



**Campus CCI Mayenne,  
CCI Mayenne**  
02 43 91 49 70



**Saint-Herblain, Saint-  
Nazaire**  
02 40 44 42 42



**La Roche sur Yon**  
02 51 45 32 89

## Gestion des incivilités | Gérer l'agressivité au travail

€ 880.00

22 et 23 septembre 2025

Le Mans

€ 880.00

13 et 14 octobre 2025

Laval

€ 880.00

05 et 16 décembre 2025

Nantes / St-Herblain

€ 880.00

17 et 18 décembre 2025

La Roche sur Yon

€ 880.00



### Les points forts

Une offre riche et diversifiée de plus de 200 formations sur des thématiques très ciblées. Une équipe à votre écoute pour vous accompagner dans la réalisation de vos projets formation !

Retrouvez tous nos indicateurs de satisfaction et de performance sur nos pages centres de formation.



### Modalités pédagogiques

Le formateur apporte non seulement des notions théoriques mais également un accompagnement des stagiaires vers l'acquisition des compétences et leur validation par la pratique.

De ce fait, le déroulement des formations inclut des travaux : en sous-groupes, de préparation d'exposés, de mises en situation, des exercices d'application, des ateliers de travail.

**Équipe pédagogique** : Les formateurs CCI FORMATION sont sélectionnés en cohérence avec les méthodes pédagogiques que nous encourageons. Ils sont référencés sur la base de leur expertise dans leur domaine d'intervention et leur capacité à partager leur expérience au travers de solutions concrètes et opérationnelles.

**Méthodes** : Les CCI des Pays de la Loire vous accueillent en proximité dans leurs établissements de formation. Nos équipements, conçus pour répondre à l'ensemble des thématiques de formation proposées, offrent un cadre d'apprentissage agréable, performant et stimulant. Découvrez sur nos pages Centre de formation la présentation détaillée de nos infrastructures et équipements. Les CCI Pays de la Loire sont équipées de la plateforme m@formation, dont l'objectif est d'améliorer l'expérience apprenante de nos stagiaires et d'enrichir nos formations en présentiel. un accès personnalisé aux documents administratifs et pédagogiques une

## Gestion des incivilités | Gérer l'agressivité au travail

ergonomie simple et adaptée des parcours conçus avec des modalités synchrones et asynchrones

### Validation/Certification

Un positionnement est réalisé en début de formation gestion des incivilités. A l'issue de la formation, les acquis de connaissances du participant seront évalués au regard des objectifs de la formation (QCM - quizz - mise en situation ...). Une attestation de fin de formation pourra être remise au stagiaire à l'issue de la formation.