

## « Savoir répondre et se comporter face à des incivilités »

### **Objectifs :**

- Identifier les facteurs qui provoquent l'agressivité
- Repérer les caractéristiques d'un comportement d'incivilité
- Prendre du recul par rapport à ses émotions
- Mettre en œuvre des comportements adaptés pour prévenir et gérer l'agressivité
- Développer ses compétences à observer, analyser puis gérer une situation d'agressivité et/ou d'incivilité, voir de menaces de violence physique
- Se connaître

### **Participants :**

Toute personne, membre d'une équipe qui vise à :

- Gérer ses émotions
- Faire d'une incivilité, d'une situation de tension une source de réflexions, de propositions, et de progression personnelle et en équipe

Formation ouverte aux personnes en situation de handicap. Nous contacter pour toute demande d'adaptation.

### **Méthode pédagogique :**

Formation en présentiel avec un formateur.

- Recueil des attentes des stagiaires par un questionnaire adressé en amont de la formation.
- Séminaire animé de manière dynamique, participative et bienveillante.
- Apports théoriques.
- Partages d'expériences.
- Réflexions à partir de situations issues de votre domaine professionnel sous forme d'analyse de pratiques professionnelles.
- Exercices en binôme ou triade. Mise en confiance dans un esprit déontologique.
- Références employées : communication non violente, communication assertive. Techniques issues de la sophrologie, cohérence cardiaque.

### **Evaluation :**

La validation des acquis sera évaluée par un QCM de fin de formation.

Délais d'accès : de 7 jours à 3 mois selon le mode de financement.

### **Programme :**

#### **1. Accueil des participants**

- Échanger sur les difficultés rencontrées
- Recueillir les attentes

#### **2. Définitions**

- Apports théoriques
- Réflexions sur les représentations de l'incivilité, de l'agressivité et du travail en équipe
- Les cadres de référence de chacun.

#### **3. Les manifestations de l'incivilité et des comportements agressifs**

- Connaître les différents types de personnalités et celles pouvant se déterminer comme difficiles
- Repérer des signes précurseurs
- Repérer et éviter les facteurs d'escalade : retrait de l'écoute, les attaques, les tentatives de manipulations....
- Repérer les techniques déloyales : le chantage, le mensonge, la guerre des positions...

#### **4. Les causes de l'incivilité et de l'agressivité**

- L'origine des conflits
- Les personnalités difficiles

#### **5. Avoir une approche constructive des incivilités et de l'agressivité**

- Développer une communication appropriée par l'assertivité
- Développer l'observation dans la communication non verbale
- Apprendre à adopter la juste posture physiquement et mentalement
- Découvrir des stratégies de désamorçage de l'agressivité
- Verbaliser et faire verbaliser les émotions
- Utiliser des outils de communication efficace : entretien non directif, reformulation, recadrage, verrouillage des points d'accord, principe de cohérence....

#### **6. Une réponse personnelle et collégiale**

- Apprendre à apprivoiser le stress lié à ces situations
- Avoir une juste distance professionnelle
- Apprendre à prendre du recul, à sortir du mode réactionnel
- Connaître, apprendre à accueillir ses émotions
- Développer la confiance en soi
- Renforcer la cohésion d'équipe
- Mieux vivre l'après-crise

#### **7. Clôture de la formation**

- Recueil des ressentis
- Évaluation de la formation