



Gérer les incivilités et les situations agressives

PRÉSENTIEL

SUR-MESURE

Objectif de formation

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

Programme

Se connaître face à l'agressivité et aux incivilités

Identifier son mode de fonctionnement en situation de tensions

Reconnaitre et décoder ses émotions

Identifier ses représentations du conflit, son système de valeurs et ses croyances

Reconnaitre les attitudes et comportements qui peuvent induire une réponse agressive

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

Infos pratiques

Type de formation

Formation continue

Public cible

Tout public

Durée

2 Jours dont 14 Heures en centre

Tarif(s) net de taxe

800 € par stagiaire

Adresse

Site de Lorient

21 quai des Indes,
CS 30362,

56323 Lorient

<https://www.cci-formation-bretagne.fr/morbihan>



Les points forts de la formation

- Apprentissage de techniques concrètes pour désamorcer des situations conflictuelles
- Mise en situation

Les conditions d'admission

Prérequis

Aucun prérequis

Le parcours de formation

Objectifs pédagogiques

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.

► PRÉSENTIEL

Modalités d'évaluations

Dans le cadre de notre process qualité, évaluation systématique des éléments acquis en fin de formation.

Modalités pédagogiques

Autodiagnostic, mises en situation, échanges d'expériences, apports théoriques et méthodologiques, études de cas, jeux pédagogiques, vidéos.

Les sessions



Lorient

- 16 et 17 novembre 2026

Date et mise à jour des informations : 26/01/2026

Extrait de la description de la formation. Consultez l'intégralité des informations relatives à cette formation sur notre site internet www.cci-formation-bretagne.fr



Contacts



GWENOLA LE SOUDER

gwenola.lesouder@morbihan.cci.fr

CCI Formation Morbihan - Site de Lorient - N° SIRET 13002280900011 - N° d'activité 53351000435

21 quai des Indes, CS 30362, - 56323 Lorient

Tél. : 02 97 64 04 54 - formation.continue@morbihan.cci.fr - <https://www.cci-formation-bretagne.fr/morbihan>

 CCI FORMATION
BRETAGNE