

# 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

Reconnaître et décoder ses émotions

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

Reconnaître 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

Antenne Quévert / Dinan  
CCI22

ZAC des landes fleuries ,  
1 rue du miroir du temps ,

22100 Quévert

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

# Les conditions d'admission

## Prérequis

Aucun pré-requis

→ **Niveau d'entrée** : Sans niveau spécifique

# 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.

Date et mise à jour des informations : 03/02/2026

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](http://www.cci-formation-bretagne.fr)

## Les sessions



### Quévert

- 7 et 8 septembre 2026  
Saint Brieuc
- Session à Dinan nous contacter

## Contacts



### PÔLE FORMATION CONTINUE Saint Brieuc

[fc@cotesdarmor.cci.fr](mailto:fc@cotesdarmor.cci.fr)

CCI Formation Côtes d'Armor Quévert / Dinan - N° SIRET 18220005500016 - N° d'activité 5322P001722  
ZAC des landes fleuries , 1 rue du miroir du temps , - 22100 Quévert  
Tél. : 02 96 78 70 34 - [formation@cotesdarmor.cci.fr](mailto:formation@cotesdarmor.cci.fr) - <https://www.cci-formation-bretagne.fr/cotes-armor>

