



## FICHE FORMATION

# GESTION DES INCIVILITÉS ET DES SITUATIONS DIFFICILES

Mieux se connaître face à l'agressivité des usagers, maîtriser la dimension relationnelle de la situation d'incivilité, récupérer sa sérénité et sa disponibilité après une manifestation d'incivilité, mettre au point sa propre stratégie pour prévenir le risque d'incivilité et mieux gérer les situations pouvant dégénérer.

Formation  
continue

Niveau de sortie  
N.A

en présentiel



### PRÉ-REQUIS :

Aucun



### OBJECTIFS :

- Mieux se connaître face à l'agressivité des usagers.
- Maîtriser la dimension relationnelle de la situation d'incivilité.
- Récupérer sa sérénité et sa disponibilité après une manifestation d'incivilité.
- Mettre au point sa propre stratégie pour prévenir le risque d'incivilité et mieux gérer les situations pouvant dégénérer.



### MÉTHODES & MOYENS PÉDAGOGIQUES :

- Exercices concrets, mises en situation et tests tout au long de la formation.
- Groupe de 8 personnes maximum.



### DURÉE :

14 heures



### TARIFS :

450 Euros

Ouverture de la formation sous réserve d'avoir un minimum de 6 stagiaires.



### PUBLIC :

Toute personne amenée à gérer ce genre de situation.



### ACCESSIBILITÉ :

Nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite; pour toute demande spécifique, notre référent handicap est à votre disposition.

Formation ouverte aux personnes en situation de handicap sauf restriction liée à l'inhabilité et/ou contre-indication médicale.



### TAUX DE SATISFACTION :

Cette formation n'ayant pas encore été donnée, nous ne pouvons communiquer le taux de satisfaction.



### LIEU DE FORMATION :

CACIMA  
4, boulevard Constant Colmay  
97500 Saint-Pierre et Miquelon



## PROGRAMME DE FORMATION :

### QUEL TYPE DE VIOLENCE EXTERNE POUR QUEL CADRE RÉGLEMENTAIRE ?

- Typologies de violences externes
- Identifier les situations qui suscitent insatisfaction et colère

### COMMENT PRÉVENIR LES SITUATIONS AGRESSIVES ?

- Audit sur le propre vécu de chacun et analyse collective
- Comprendre le processus d'escalade pour mieux désamorcer
- Technique de distanciation et communication non violente
- 

### COMMENT FAIRE FACE PENDANT UNE AGRESSION ?

- Fossé entre théorie et pratique
- Techniques de communication : observation, écoute
- Conserver sa stabilité émotionnelle

### COMMENT FAIRE FACE APRÈS L'AGRESSION ?

- Respecter les phases de récupération
- En parler pour réduire l'impact psychologique



## MODALITÉS D'ÉVALUATION :

Validation des acquis tout au long de la formation.



## PROCHAINE SESSION :

Afin de vous renseigner sur la prochaine session, merci de nous contacter par email.

Votre demande sera prise en compte dans un délais de 48 heures.

Ouverture de la formation sous réserve d'avoir un minimum de 6 stagiaires.

Merci de contacter François-Xavier Briand, conseiller numérique et formation : [francoisxavier.briand@cacima.fr](mailto:francoisxavier.briand@cacima.fr)

## CONTACTEZ-NOUS :



4, boulevard Constant Colmay  
97500 Saint-Pierre et Miquelon

Email : [contact@cacima.fr](mailto:contact@cacima.fr)  
Téléphone : 41 05 46