



INSPIREZ-  
VOUS !

## AGRESSIVITE VIOLENCE INCIVILITE FAIRE FACE !

Les situations difficiles liées à l'incivilité, agressivité et à la violence sont fréquentes, surtout dans les entreprises qui accueillent du public. L'acquisition de techniques adaptées et son intelligence émotionnelle permettent d'y faire face.

|  |   |
|--|---|
| <b>Objectifs et compétences visées</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>- Identifier les interlocuteurs difficiles</li><li>- Détecter les facteurs déclenchants d'une situation conflictuelle</li><li>- Relativiser la difficulté de la situation et apporter une vision objective</li><li>- Préserver son équilibre personnel</li></ul>  |
| <b>Prérequis</b>                       | Aucun prérequis n'est exigé pour suivre cette formation.  |
| <b>Durée</b><br><b>Lieu</b>            | 14 heures / 2 jours<br>CCI Nord-Isère / oCClène, 5 Rue Antoine Condorcet, 38093 Villefontaine   |
| <b>Tarif</b>                           | 700,00 € par stagiaire<br><i>(non assujetti à la TVA)</i>   |
| <b>Public</b>                          | Toute personne confrontée à des manifestations d'incivilité, d'agressivité, de violence et souhaitant acquérir des techniques pour mieux vivre et gérer les contacts avec des publics difficiles.   |
| <b>Moyens et méthodes pédagogiques</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>- Nombreux exercices pratiques et études de cas.</li><li>- Alternance d'apports théoriques et d'applications pratiques.</li><li>- Formation interentreprises avec alternance d'apports théoriques et pratiques.</li><li>- Echanges, analyse de pratiques, mises en situation et mises en pratique, cas réels d'entreprises.</li><li>- Salles de formation équipées pour une pédagogie active.</li></ul> |
| <b>Evaluation</b><br><b>Suivi</b>      | Outils de positionnement internes<br>Contrôle continu<br>Emargement   |
| <b>Validation / Certification</b>      | Attestation de compétences  |
| <b>Effectif</b>                        | Mini 3 Maxi 10  |
| <b>Intervenant(e)</b>                  | Formation animée par un consultant formateur expert dans ce domaine. Tous nos consultants formateurs répondent aux normes exigées par notre système qualité.<br><i>(Informations sur le formateur disponibles sur simple demande)</i>   |

**occigène**  
Formations inspirées

centre de formation



CCI Nord Isère

- 5, rue Condorcet - 38093 Villefontaine  
- T. 04 74 95 24 20 - mail : Occigene-competences@nord-isere.cci.fr  
- [www.ccinordisere.fr/occigene](http://www.ccinordisere.fr/occigene)

La présente fiche est remise à titre d'information et constitue un descriptif synthétique et technique de la prestation proposée. Seul le contrat définitif et [les conditions générales de vente](#) qui lui sont annexées régiront les rapports entre la CCI Nord-Isère et son client.

Edition du 12/10/2023 - Code Prestation : DP\_FOR\_016634\_001  
Date de mise à jour : 12/10/2023 - N° SIRET : 183 830 025 00015  
Enregistrée sous le numéro 823P000238.  
Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat.

## Programme

### Travail autour des concepts violence, agressivité, incivilité :

- La violence, l'agressivité et l'incivilité
- Les déterminants des conduites agressives
- Les différentes manifestations de l'agressivité
- Les mécanismes des comportements agressifs
- Les facteurs déclencheurs de réactions agressives
- Décoder nos propres mécanismes d'agressivité
- La pression de l'environnement
- L'état mental sous stress
- Les surcharges émotionnelles
- Les comportements et attitudes de survie
- Prévenir sa propre agressivité
- Prendre en compte les différences culturelles
- Prévention des risques de violence
- Reconnaître les indices de violence potentielle
- Déceler les stratégies d'agression

### Les stratégies d'intervention possibles :

- Savoir prendre du recul sur la situation
- Décoder les comportements problématiques
- Communiquer positivement en pratiquant l'écoute active et la reformulation apaisante
- Exprimer un refus sans agressivité
- Savoir désamorcer la colère

### Réagir de façon appropriée aux attaques verbales, menaces, intimidations :

- Désarmer la colère
- Gérer ses émotions
- Communiquer en situation d'hostilité
- Utiliser des outils verbaux et non-verbaux
- Prendre du recul

### Anticiper les situations difficiles :

- Mieux écouter pour mieux comprendre
- Communiquer de façon constructive
- S'affirmer en respectant l'autre
- Créer un environnement favorable

## Les +

Formation opérationnelle,  
Effectif réduit pour faciliter l'appropriation,  
Formation animée par un consultant formateur spécialisé dans ce domaine,  
La relation humaine est au cœur de la formation.

## Inscription et Délai d'accès

L'inscription est possible jusqu'à 48 heures avant le début de la session en cliquant sur  
<http://bit.ly/Formulaire-oCClgene>.

## Contact

04 74 95 24 20 / [Occigene-competences@nord-isere.cci.fr](mailto:Occigene-competences@nord-isere.cci.fr)

## A savoir

Nous mettons tout en œuvre pour favoriser l'accueil et la formation des personnes en situation de handicap (locaux, pédagogies adaptées, accompagnement spécifiques, ...)