



### OBJECTIFS DE LA FORMATION

- A l'issue de la formation, les apprenants seront capables de :
  - Identifier les mécanismes en jeu dans les relations d'incivilité,
  - Utiliser des outils d'auto-analyse pour gérer et prendre du recul face à ces situations,
  - Prévenir au mieux les situations d'incivilités.



### PUBLIC

- salarié exposé à des risques d'incivilité ou d'agression
- Groupe de 5 à 10 participants



### PREREQUIS

Maîtriser le français oral



### ACCESSIBILITE

Cette session est accessible aux personnes en situation de handicap.

Nous consulter pour une étude personnalisée des adaptations nécessaires.





### CONTENU

#### 1/ Comprendre l'incivilité :

- Les potentiels facteurs qui entraînent l'incivilité ou l'agression- savoir les identifier,
- Comprendre ses propres réponses face aux incivilités,
- Les effets des incivilités sur la santé.

#### 2/ Approche de la communication et de ses pièges :

- Communication verbale et para-verbale,
- Communication non verbale,
- Interprétations et codes culturels.

#### 3/ Faire face aux situations d'incivilités :

- Analyser la situation,
- Pratiquer l'écoute active,
- Les principes de communication neutre et bienveillante,
- Gérer son stress à l'aide d'outils.

#### 4/ Prévenir les situations à risques :

- Être attentif aux 1ers signes,
- Désamorcer la possible escalade de la violence,
- S'appuyer sur le collectif de travail pour gérer les incivilités et leurs effets.



### MOYENS PÉDAGOGIQUES

Vidéo projection

Salle de formation adaptée, accessible PMR

Méthode interactive :

- Apports théoriques
- Illustrations et exercices d'application
- Fiches outils remises aux participants
- Etudes de cas sur des situations professionnelles exposées par les participants et préparées en amont



### MODALITES D'EVALUATION

A l'issue de cette formation, une attestation de fin de formation est remise.

Questionnaire de satisfaction en fin de session



### RAPPEL REGLEMENTAIRE

**Durée de la formation:** 7h

**Tarif :** 1300€ nets de taxe (structure non assujettie à la TVA)

**Lieu de formation:** Choix possible entre plusieurs sites  
Montluçon / Moulins / Vichy

**Dates et horaires:** Nous consulter

**Formateurs:** Formateurs qualifiés en psychologie du travail



125 Route de Paris 03410 Saint Victor



[formation@prestarh.fr](mailto:formation@prestarh.fr)



04 43 31 13 56

**Pour s'inscrire à une session il suffit de prendre contact avec nous et l'assistante formation vous communiquera les modalités d'inscription.**