

Format
Elevation

ÉLEVER LES COMPÉTENCES
BOOSTER LES PERFORMANCES

+ de 20 ans
d'expérience en formation
opérationnelle

PROGRAMME DE FORMATION 2026

GESTION DES INCIVILITÉS

 **Sophie CAJAZZO**

 **GSM**
06 96 71 13 30

 **MAIL**
admin@format-elevation.com

 **Durée : 3 jours – 21 heures**

 **Tarif : 2800€ / Groupe de 1-6 personnes**



OBJECTIF GÉNÉRAL DE LA FORMATION

Former des professionnels à prévenir, désamorcer et gérer les incivilités en milieu professionnel afin de garantir un environnement de travail serein, sécurisé et respectueux.

Cette formation est accessible sans prérequis et s'adresse à toute personne souhaitant acquérir ou renforcer ses compétences professionnelles.



Des méthodes actives et concrètes pour développer vos compétences et atteindre vos objectifs !



COMPÉTENCES VISÉES

- ✓ Prévention des incivilités
- ✓ Gestion des conflits
- ✓ Communication adaptée
- ✓ Gestion des émotions et du stress
- ✓ Sécurité et respect des règles
- ✓ Maintien d'un climat de travail serein



MODALITÉS D'ÉVALUATION

- ✓ Exercices pratiques
- ✓ Études de cas
- ✓ Mises en situation
- ✓ Évaluation continue

1

MODULE 1 COMPRENDRE LES INCIVILITÉS ET LEURS IMPACTS



OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Identifier les différentes formes d'incivilités
- Comprendre les causes et mécanismes des incivilités
- Mesurer les impacts sur les individus et l'organisation
- Repérer les signaux d'alerte

CONTENU PÉDAGOGIQUE

- Définition et typologie des incivilités
- Causes et facteurs aggravants
- Impact des incivilités sur la santé et la performance
- Identification des situations à risque
- Étude de cas : analyse de situations réelles

COMPÉTENCES VISÉES

- ✓ Identifier et comprendre les incivilités
- ✓ Analyser les impacts sur l'individu et le collectif
- ✓ Repérer les situations à risque

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Apports théoriques interactifs
- Études de cas
- Analyses de situations
- Discussions et échanges

2

MODULE 2 PRÉVENIR ET DÉSAMORCER LES SITUATIONS DIFFICILES



OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Développer des stratégies de prévention
- Désamorcer les tensions et conflits
- Adapter sa communication aux situations délicates
- Utiliser des techniques de résolution de conflits

CONTENU PÉDAGOGIQUE

- Stratégies de prévention des incivilités
- Techniques de communication assertive
- Désamorçage des tensions
- Gestion des conflits : méthodes et outils
- Mises en situation : jeux de rôle

COMPÉTENCES VISÉES

- ✓ Prévenir les incivilités
- ✓ Désamorcer les tensions efficacement
- ✓ Communiquer avec assertivité
- ✓ Résoudre les conflits de manière constructive

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Jeux de rôle
- Mises en situation
- Études de cas
- Exercices pratiques

3

MODULE 3 GÉRER ET RÉAGIR AUX INCIVILITÉS EN SITUATION RÉELLE



OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Gérer efficacement les comportements incivils
- Protéger sa sécurité et celle des autres
- Gérer son stress et ses émotions
- Mettre en place un suivi et des actions correctives

CONTENU PÉDAGOGIQUE

- Gestion des comportements agressifs
- Techniques de protection et de sécurité
- Gestion du stress et des émotions
- Procédures internes et cadre légal
- Plan d'action et suivi des situations

COMPÉTENCES VISÉES

- ✓ Gérer les incivilités en situation réelle
- ✓ Assurer sa sécurité et celle des autres
- ✓ Maîtriser son stress
- ✓ Mettre en place des actions correctives

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Jeux de rôle
- Mises en situation
- Études de cas
- Feedback personnalisé



VALIDATION DE LA FORMATION

- Attestation de fin de formation
- Évaluation des compétences acquises



DÉLAI D'ACCÈS

Le temps de prise en compte de votre demande est de 72 heures. L'accès à la formation est défini soit par un calendrier si la formation est en inter-entreprise ou pour des particuliers, et selon la demande du client si la formation est en intra.



MODALITÉS D'ACCÈS

Prise de contact par téléphone ou par mail. Proposition commerciale pour les formations sur mesure - contractualisation - début de la formation.



ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Nos formations sont éligibles aux PSH. Nous adaptons notre pédagogie et nos moyens pour favoriser l'inclusion des personnes en situation de handicap.

*Un environnement
respectueux,
un collectif
performant !*

Compétences. Confiance. Performance. Ensemble, faisons décoller vos résultats !

