

# Gérer les incivilités et l'agressivité au travail



## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

1. Comprendre les mécanismes de l'agressivité et des incivilités
2. Savoir maintenir une posture professionnelle
3. Adopter des stratégies pour désamorcer les tensions



## PROGRAMME :

### COMPRENDRE L'AGRESSIVITÉ ET LES INCIVILITÉS

- Définir et identifier les manifestations de l'agressivité et des incivilités
- Différencier frustration, colère et agressivité
- Connaître les facteurs déclencheurs
- Comprendre l'impact psychologique des incivilités sur les professionnels

### IDENTIFIER LES SIGNES AVANT-COUREURS DE L'AGRESSIVITÉ

- Savoir reconnaître les signes verbaux et non-verbaux de l'escalade
- Différencier les types d'agressivité : passive, verbale, physique
- Repérer les émotions chez l'interlocuteur pour anticiper les tensions

### GÉRER SON PROPRE STRESS FACE À UNE SITUATION TENDUE

- Comprendre ses propres réactions face à l'agressivité
- Utiliser les techniques de respiration et de gestion du stress
- Prendre du recul pour éviter l'implication émotionnelle

### DESAMORCER LES TENSIONS

- Maîtriser les techniques de communication non violente (CNV)
- Reformuler et écouter activement
- Communiquer avec un langage corporel adapté
- Rester calme et neutre

### AGIR EN CAS DE SITUATION CRITIQUE

- Savoir poser des limites et recadrer avec bienveillance
- Gérer un individu particulièrement agressif
- Mettre en œuvre les protocoles et consignes adaptés en cas de danger



2 jours  
Soit 14 heures



managers  
Collaborateurs  
Chef d'équipe



Présentiel



Distanciel