

# Formation : Prévention et gestion des incivilités dans le secteur public

**Cours pratique - 2j - 14h - Réf. CVP**

**Prix : 1190 € H.T.**

Cette formation pratique vous permettra de mieux connaître vos limites face aux incivilités de vos interlocuteurs. Vous apprendrez à reconnaître les différents profils pour vous adapter et anticiper l'agressivité. Vous vous entraînerez à vous affirmer et à répondre en gardant votre self-control.

## Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant sera en mesure de :

- ✓ Comprendre les mécanismes qui engendrent des situations d'agressivité
- ✓ Utiliser l'intelligence émotionnelle au travers de la « juste » posture
- ✓ Désamorcer les situations d'agressivité, réguler les tensions
- ✓ Appréhender les techniques d'anticipation, d'identification et de traitement des situations
- ✓ Gérer un conflit et savoir adapter sa communication

## Public concerné

Toute personne en relation avec le public.

## Prérequis

Aucune connaissance particulière.

## Méthodes et moyens pédagogiques

### Mise en situation

Échanges, partages d'expérience, exercices pratiques et mises en situation.

### Méthodes pédagogiques

Pédagogie active basée sur des échanges, des mises en situation, des exercices pratiques et d'entraînement, suivis d'une évaluation des acquis tout au long de la formation.

## PARTICIPANTS

Toute personne en relation avec le public.

## PRÉREQUIS

Aucune connaissance particulière.

## COMPÉTENCES DU FORMATEUR

Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours qu'ils enseignent. Ils ont au minimum cinq à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques...

Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

## Modalités d'évaluation

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques...

Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

## Programme de la formation

### 1 L'organisation et les besoins du public

- Définir la notion d'usager et les caractéristiques des différents publics-usagers.
- Connaître les notions d'attente et de besoin. Le cadre de la relation.
- Identifier les notions de domination administrative, de légitimité relationnelle.
- Appréhender la trilogie complexe : contrainte, principe et relation.
- Connaître les règles de protection des agents dans l'exercice de leurs fonctions.
- Définir la notion de culture institutionnelle. Gérer sa posture et sa vision professionnelle.

#### Exercice

Ateliers en sous-groupe de prise en main de la circulaire, échanges collectifs.

### 2 Les différents types de conflit

- Définir les causes et les types de conflits.
- Identifier les manifestations du conflit.
- Gérer une situation de violence (méthode pour faire face aux conflits).
- Connaître les sept étapes de la gestion du conflit.

#### Travaux pratiques

Jeux de rôles et analyse de situations vécues.

### 3 Le décodage des attitudes et agressivités potentielles

- Connaître les facteurs générateurs d'agressivité et de violence.
- Maîtriser les traits dominant de caractère.
- Identifier les réactions physiques et émotionnelles.
- Décrypter les expressions verbales et non verbales.
- Détecter le passage à l'acte violent, reconnaissance faciale des émotions de base.

#### Exercice

Jeu de rôle d'anticipation, reconnaître les émotions négatives.

### 4 Les moyens de régulation

- Adopter un comportement assertif.
- Gérer ses émotions.
- Surmonter les jeux de pouvoir (KARPMAN).
- Utiliser l'analyse transactionnelle (parallèles, croisées, cachées).

#### Travaux pratiques

Visualisation, mises en situation de confrontation pour s'entraîner à en sortir de manière positive.

## MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : aides audiovisuelles, documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices pour les formations pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation.
- À l'issue de chaque formation ou séminaire, ORSYS fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques.
- Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est fournie en fin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le participant a bien assisté à la totalité de la session.

## MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.

## ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Pour toute question ou besoin relatif à l'accessibilité, vous pouvez joindre notre équipe PSH par e-mail à l'adresse [psh-accueil@orsys.fr](mailto:psh-accueil@orsys.fr).

## 5 Les modes d'expression et de communication pour désamorcer

### l'agressivité

- Maîtriser l'écoute active et la reconnaissance.
- Rester en harmonie avec son interlocuteur (la technique de l'édredon).
- Savoir faire passer un message difficile en utilisant la Communication NonViolente.
- Apprendre à dire non.

### Travaux pratiques

Jeux de rôles et mises en situation pour s'entraîner à formuler et recevoir des critiques de façon assertive.

## 6 L'après : devoir d'alerte et prise en charge de la souffrance

- Élaborer son plan de progrès individuel.
- Retrouver son calme après une situation stressante.

### Travaux pratiques

Exercices de respiration et de relaxation. Renseigner son plan de progrès.