

# GESTION DES INCIVILITÉS



## OBJECTIFS

Connaître et comprendre ce qui entre en jeu dans la relation conflictuelle  
Maîtriser les techniques de communication positives  
Savoir poser des limites et éviter l'escalade de la violence  
Adopter des comportements permettant de réduire les tensions



## CONTENU

- Mieux comprendre ce qu'est une incivilité
  - l'impact des interprétations
  - expériences / passé
  - besoins insatisfaits
- Faire face à une situation d'incivilité : les différentes réponses comportementales
  - Réponses comportementales et leurs effets
  - Mettre en place une méthode
  - Communiquer



## ÉVALUATION DE LA FORMATION

Exercices / jeux interactifs  
Questionnaire de satisfaction  
Remise de résultats, corrigés des jeux/exercices



## PUBLIC ET PRÉREQUIS

Toutes personnes amenées à gérer des situations conflictuelles.

Aucun prérequis nécessaire.



## DURÉE ET LIEU

½ journée soit 3,5 heures

Lieu à déterminer



## ACCOMPAGNEMENT

Chaque personne est accompagnée tout au long des journées de formation

En situation de handicap, merci de nous contacter afin de mettre tout en oeuvre pour que nos formations se passent au mieux



## TARIFS

Contactez-nous



## CONTACT

Mylène RIDEL  
[mridel@smyleteam.fr](mailto:mridel@smyleteam.fr)  
+33(6) 98 24 26 18

