

Fiche Pédagogique

Stage : « Gérer des incivilités et les agressions verbales »

But :

Permettre aux élus de mieux gérer les situations conflictuelles dans leurs interactions quotidiennes.

« Leur permettre de développer des compétences pour gérer les agressions verbales, en prenant du recul, et savoir rétablir une communication constructive. »

Objectifs pédagogiques :

- Comprendre la notion de violences externes et leur impact.
- Identifier les facteurs déclencheurs d'agressivité dans les interactions quotidiennes.
- Analyser la structure des conflits pour mieux les anticiper et les gérer.
- Développer des techniques comportementales et de communication pour désamorcer les situations conflictuelles.
- Appliquer des compétences d'écoute active pour prévenir l'escalade de l'agressivité.

*** Contenu de la formation :**

1. Introduction aux violences externes et leur définition
2. Identification des facteurs déclencheurs d'agressivité
3. Compréhension des émotions et leur rôle dans les conflits
4. Analyse des facteurs de conflit et de leur émergence
5. Stratégies de gestion des violences externes
6. Techniques de désamorçage des conflits et écoute active
7. Application pratique : Protocole de gestion des incivilités

***Méthode pédagogique :**

- Approche théorique : présentation des concepts clés et analyse des cas.
- Approche pratique : mises en situation basées sur des scénarios réalistes et propres au quotidien des élus.
- Évaluations : test de positionnement initial, questionnaire d'auto-évaluation, et contrôle de la maîtrise des compétences développées

Durée : 1 jour (8h)

Prix : 640 € (TTC)