



07H00 - 1 journée



100% distantiel
En présentiel sur
l'agglomération lyonnaise

Dirigeant/Indépendant/
Salarié en inter-entreprise
600€ net de tva (1)
/participants

Prochaines dates [ICI](#)

Entreprise (en intra) *
1490€ net de tva (1)
Intra : proposition de dates
validées sous 1 mois

Public cible :
Tout professionnel en
contact avec du public
Toute personne confrontée à
des comportements incivils
dans le travail

Prérequis :
Expérience professionnelle
6 mois minimum

Répondre au questionnaire
de pré requis pour permettre
aux formateurs de mieux
comprendre vos attentes

Participants :
minimum 05 - maximum 10

Accessibilité :
Vous êtes en situation de
handicap ? Contactez notre
référente Agnès SAEZ
agnes.saez@acleaconseil.fr

GESTION DES CONFLITS & DES INCIVILITES

Prévenir et gérer l'agressivité

Points forts de la formation :

Pédagogie active :

- Les participants pratiquent des outils pour gérer leurs émotions et communiquer en situation difficile
- Echanges sur les situations rencontrées ou redoutées
- Mises en situation sur des cas réels → Une utilisation immédiate sur le terrain

Objectifs pédagogiques :

- Mieux se connaître face à l'agressivité de ses interlocuteurs
- Acquérir les outils de communication appropriés.
- Récupérer sa sérénité après une incivilité.
- Prévenir et anticiper l'escalade.

Méthodologie pédagogiques et moyens techniques :

- Pédagogie interactive avec mises en situation et échanges en sous-groupes, ateliers pratiques et collaboratifs, un cadre de confidentialité des échanges
- Approche par l'expérimentation : prise de conscience, apport de compétences et passage à l'action
- Le questionnement et le feedback sont pratiqués tout au long du parcours
- Documents et supports envoyés aux stagiaires par internet
- Une feuille d'émargement par demi-journée de présence

Profil des consultants :

Consultants-formateurs-coachs certifiés

Mieux faire face aux conflits et incivilités grâce à la prise de recul et à la maîtrise de ses émotions

Modalités d'évaluation :

- Une évaluation est réalisée tout au long de la formation : participation orale, des « points d'apprentissage », mises en situation...
- Validation des acquis (auto-évaluation) en amont et aval

En amont de la formation :

- Réfléchir à : un conflit/incivilité vécu(e) et réussi(e), vécu(e) et non réussi(e), identifier une situation « redoutée »
- Quizz « Assertivité »

Programme :

Introduction à la gestion des conflits et des incivilités

- Nommer les situations de conflits et d'incivilités
- Quelques définitions
- Les différentes phases
- Partager son vécu et comprendre celui de l'autre

Les attitudes utiles pour désamorcer

- Découvrir les attitudes de résolutions de conflits - incivilités
- Appréhender la méthode dite « Thomas-Kilmann »
- Le décodage d'un conflit, d'une incivilité : schéma de questions

Techniques et outils de communication

- La communication et la communication "assertive" pour ne pas se laisser déborder par des comportements incivils
- Découvrir, expérimenter et mesurer la puissance de la communication non-violente (CNV) pour entretenir du lien dans la relation
- Outil : POUR

Maîtrise de ses émotions et de son stress

- Maîtriser ses émotions pour ne pas se laisser déborder
- Intermède corporel (Butterfly Hug, Evacuez le stress)

CONTACTEZ-NOUS : ACLEA Conseil – 0668708013 www.acleaconseil.fr – agnes.saez@acleaconseil.fr