

# GESTION DES CONFLITS & DES INCIVILITES

## Prévenir et gérer l'agressivité



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 :  
Aucun

Être équipé d'un ordinateur  
avec webcam et micro, accès  
wifi

Participants :  
minimum 05 - maximum 10

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

### 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 »

### 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](http://www.acleaconseil.fr) – [agnes.saez@acleaconseil.fr](mailto:agnes.saez@acleaconseil.fr)