Présentiel – en continu – Inter/intra

# PREVENIR ET GESTION DES- INCIVILITES ET DES CONFLITS

**PUBLIC :** Agents .

**PRE-REQUIS :** Aucun

**COMPETENCES VISEES – OBJECTIFS :**

Acquérir des repères sur le fonctionnement de l'humain dans ses relations interprofessionnelles (Interlocuteurs).
Identifier ce qui potentiellement peut dégrader la communication et conduire à une situation de tension, d'incivilité et/ou de conflit, pouvant éventuellement évoluer vers des manifestations d'agressivité.
Comprendre la charge émotionnelle subie par le professionnel dans des contextes d'échanges difficiles, de tensions, de conflits et d'incivilités .
Prévenir et gérer les situations d'incivilités et de conflits avec les interlocuteurs , en se dotant d'outils issus de la communication non violente .
Transformer une communication potentiellement conflictuelle ou tendue en une recherche de solution commune.

**PROFIL INTERVENANT :**

Formateurs - Coachs certifiés spécialisés en communication et RPS et/ou Psychologues du travail spécialisés en communication et RPS .

**METHODES ET MOYENS PEDAGOGIQUES**

Les apports théoriques s'articulent en fonction des pratiques et vécus professionnels des participants.
Nos techniques d'animation favorisent l'expression des participants (Expériences - retour d'expériences, connaissances, difficultés…) et s'articulent autour de mises en situation, exercices, tests, simulations, jeux, films, plans d'actions individualisés, etc.

**MOYENS MATERIEL ET TECHNIQUE**

Salle dédiée, Vidéoprojecteur, paperboard et tout matériel spécifique au domaine d'activité

| **Durée** | **Dates/horaires et période de réalisation** | **Effectif** |
|---|---|---|
| 2 jours<br>14 heures | **Horaires** (*sauf demande spécifique*) : 9h30 12h30 - 13h30 17h30<br>**Dates Intra** : 05-06 Novembre 2026 | Entre 5 et 12 participants |

**LIEU de FORMATION :**

**Session intra-établissement :**/ Site Client.

**TARIF :**

**Session intra-établissement :**

*TVA non applicable

| **Sanction / Modalités évaluation** | **Suivi exécution** | **Support** |
|---|---|---|
| -Questionnaire appréciation<br>- Evaluations connaissances acquises (écrit ou oral)<br>- attestation de fin de Formation | Emargement par ½ journée<br>Questionnaire en début formation Questionnaire en fin formation | 1 livret remis à chaque participant |

## CONTENU DU PROGRAMME

**Accueil / Prise de Contact**
Présentation du programme - Recueil des attentes des participants

**De quelle quelles incivilités, tensions et situations de conflitparle t'on ?**

- Clarification des notions d'incivilité, de tension, de désaccord, de conflit et d'agressivité.
- Les différentes manifestations des situations difficiles dans les relations professionnelles.

*Les nuances entre ces différentes notions seront développées, argumentées et justifiées au cours de la formation à partir des situations professionnelles rencontrées.*

**I : Comprendre les interactions professionnelles**
- L'interprétation à l'origine des tensions

**II Les origines des tensions dans vos situations professionnelles**
- Les dispositions d'esprit propices au conflit
- Les postures génératrices de conflits o Comprendre les motivations, les frustrations, intérêts de son interlocuteur Repérer les « non-dits »

Les jeux psychologiques ( triangle de Karpman) et les attitudes qui participent à la surenchère
- Les trois invariants du conflit
- La communication avec le modèle SIC (structures et interactions en communication)
- L'importance de la communication paraverbale et non verbale

**Méthodes et moyens pédagogiques**
*Apports théoriques, mises en situation.*

**Comment le professionnel que je suis réagit face aux situations d'incivilité, de tension et de conflit**
« *Qui je suis et comment je fonctionne face à des contextes d'échanges professionnels difficiles* » -
- Son identité, ses valeurs propres, ses besoins, ses émotions.
- Limites et ce qui fait émerger les émotions désagréables.

***Méthodes et moyens pédagogiques***
*Mises en situation, Echanges et Partage d'expériences entre les participants, formalisation de situations vécues.*

***Analyse des pratiques professionnelles lors de situations difficiles :***
*Typologie des situations difficiles et des techniques expérimentées par les stagiaires.*
*Incivilités, tensions, de malaises, d'intimidations, de sous-entendus, de non-dits, de blocages…etc.*
***Méthodes et Moyens Pédagogiques :***
*Mises en situation, Débriefings individuels et collectifs*

***Gérer son état émotionnel / les apports de la communication non violente.***
*Comprendre ses émotions*
*Maîtriser les étapes d'un pic émotionnel*
*Être capable de recevoir le message de son interlocuteur malgré sa maladresse Intégrer les 4 étapes de la CNV (observation, sentiments, besoins, demande)*
**Méthodes et Moyens Pédagogiques :**
Apports théoriques et mises en situation

**Répondre sereinement à une démarche agressive**
Pratiquer l'empathie pour adapter sa réaction à une conversation difficile
Adapter le ton, la voix, le rythme verbal et le vocabulaire
S'intéresser à son interlocuteur par l'Ecoute Active Questionner reformuler
**Méthodes et Moyens Pédagogiques :**
Mises en situation, Exercices /Débriefings

**Les leviers pour prévenir les incivilités ou les conflits ( Interprofessionnels , interlocuteurs).**

**I Mieux communiquer /Ecoute active /calme/empathie/altérité & assertivité.**

- Travail sur l'écoute active ou altéro-centrée (centrée sur l'autre)
- Pratique et travail sur la reformulation .

**II Les principes de responsabilité.**

**III Les outils issus de la communication non violente**

Les 4 étapes de la CNV (observation, sentiments, besoins, demande)

***Méthodes et moyens pédagogiques***

*Exercices en groupe sur la temporisation / Travail sur l'empathie.*
*Contrôle, adaptation et gestion de la communication.*
*Exercices pour développer un langage positif, valorisant.*
*Débriefings individuels et collectifs.*

**Iv Les outils issus de la Médiation**

Principes de neutralité, principe de non jugement et d'impartialité.
Bases de travail .

***Méthodes et moyens pédagogiques***

Apports théoriques, mises en situation.

***Evaluations et Bilan - Plan d'action individualisé à CT / MT***