

## ✓ La gestion de soi face aux incivilités quotidiennes

Mettre en application une communication bienveillante orientée vers la résolution de conflit

**Objectifs :** Être capable de reconnaître un désaccord  
Utiliser différentes techniques pour conserver son calme  
Adapter son comportement pour garder une bonne posture

**Public :** Tout collaborateur ayant besoin  
de gérer des incivilités internes  
ou externes

**Modalités pédagogiques :**  
Apports théoriques avec diaporama, travaux de  
groupe pour les échanges. Jeux pédagogiques et  
mise en situation

**Pré requis :** Aucun

**Durée :** Deux jours

**Intra Entreprise**

### Programme :

Jour 1

#### MODULE 1 : Introduction à la gestion de conflits

- Définir et identifier les typologies de conflits
- Identifier les causes et les conséquences des conflits avec les clients
- Distinguer les étapes du cycle de l'incivilité qui mène au conflit

**Outils clés : le cycle de l'incivilité**

Jour 2

#### MODULE 2 : Développer une attitude positive face au conflit

- Repérer les signaux d'alerte d'un conflit
- Comprendre les mécanismes du stress qui engendre l'agressivité
- Employer une communication bienveillante face à l'agressivité

**Outils clés : Mécanisme du stress**

#### MODULE 3 : • Les clés pour affirmer sa position de professionnel

- Autotest pour comprendre ses réactions face au conflit
- Comprendre les positions de vie, et les postures refuges face aux situations stressantes
- Identifier les différentes stratégies pour sortir gagnant d'un conflit
- Expérimenter des techniques pour gérer son stress

**Outils clés : L'assertivité**

#### MODULE 4 : Résoudre les conflits avec le DESC

- Identifier les blocages possibles
- Décrire la situation avec des faits
- Comprendre le rôle des émotions, et savoir exprimer clairement ses ressentis face à une situation
- Identifier les besoins pour chercher ensemble des solutions
- Conclure l'accord et assurer le suivi

**Outils clés : Le DESC**

La journée se clôturera par l'élaboration d'un plan d'action individuel basé sur les réflexions de chacun sur cette journée.

L'évaluation s'effectuera tout au long de la formation par la réalisation de questionnements et jeux pédagogiques

Une attestation de fin de formation sera délivrée au stagiaire, à l'issue de la formation, mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action.

Intervenante : Virginie Lemaire  
Formatrice Consultante  
Certifiée RNCP II

Groupe : 4-10 personnes maximum  
Tarif entreprise : sur devis  
Repas, déplacements et hébergement en sus