



Nathalie Medeiros titulaire d'un contrat CAPE Crealead SCOP SA à capital variable
Hôtel de la coopération 55, rue Saint-Cléophas 34070 Montpellier
N° SIRET : 438 076 200 00023

☎ 06 09 84 12 74 n.medeiros@ingenierie-et-formation.fr

PUBLIC / PRE REQUIS

- ✓ Tout professionnel recevant du public
- ✓ Maximum 12 personnes
- ✓ Prérequis : aucun

POINTS FORTS de la FORMATION

- ✓ Efficacité pédagogique grâce à la transposition des contenus aux situations de travail
- ✓ Exercices pratiques qui conjuguent plaisir et performance
- ✓ Echanges d'expériences avec feedbacks de la consultante et du groupe
- ✓ Mise à disposition de ressources complémentaires sur un espace numérique dédié ([padlet](#))

MODALITES

- ✓ Durée : 2 jours en continu et en présentiel
- ✓ Avant : questionnaire d'autodiagnostic
- ✓ Pendant : alternance d'apports théoriques, de mises en situation et jeux de rôle
- ✓ Après : évaluation de la formation à chaud et à froid
- ✓ Validation : attestation de formation

Gérer les situations de conflit, d'agressivité et d'incivilité

OBJECTIFS

- ✓ Identifier les causes du conflit pour le prévenir
- ✓ Décoder les mécanismes de l'agressivité
- ✓ Intervenir de manière adaptée
- ✓ Développer son assertivité et favoriser la coopération

TARIF

**FORFAIT de 1400€ / jour / groupe
soit 2 800€ (non assujéti à TVA) pour
l'action dans vos locaux**

Un supplément en cas location de salle (sur votre territoire) pourra être appliqué au forfait journalier

PROGRAMME sur 2 jours

Diagnostiquer la situation conflictuelle

- ✓ Reconnaître les différents types de conflit
- ✓ Distinguer les notions de conflit, agressivité, incivilités, désaccord, tension, violence
- ✓ Identifier les différents processus susceptibles de générer de l'agressivité, de l'incivilité ou des conflits
- ✓ Décoder les mécanismes de l'agressivité pour mieux les déjouer

Adopter un comportement adapté

- ✓ Analyser ses représentations du conflit et de l'incivilité
- ✓ Connaître ses réactions face à l'agressivité
- ✓ Identifier et gérer ses émotions et comprendre leurs messages

Prévenir les situations conflictuelles et d'agressivité

- ✓ Définir les techniques de négociation
- ✓ Identifier ses limites et la juste distance lors d'une situation d'accueil difficile.
- ✓ Identifier son système de valeurs et ses croyances pour limiter les interprétations
- ✓ S'affirmer et développer son assertivité

Gérer ses émotions pour se préserver

- ✓ Analyser ses représentations du conflit et de l'agressivité
- ✓ Connaître ses réactions face à l'agressivité
- ✓ Identifier les émotions pour mieux les maîtriser
- ✓ *Evaluer les acquis de la formation*
- *Mise en situation/jeux de rôle : agir dans une situation d'agressivité et toute autre situation proposée par les participants*