PROGRAMME DE FORMATION

Savoir gérer l'agressivité et les conflits en situation professionnelle

Transformer les tensions en dialogue constructif

DURÉE	MODALITÉ	GROUPE	NATURE
2 jours 14 heures	Présentiel	8 pers. maximum	Action de formation

OBJECTIF PROFESSIONNEL

À l'issue de la formation, le participant sera capable de prévenir et de résoudre les situations de conflit dans son cadre professionnel, en conduisant une conversation difficile avec une méthode structurée.

01 Public visé

- Managers et responsables d'équipe
- Dirigeants et RH
- Services clients et relations téléphoniques complexes
- Toute personne confrontée à des situations relationnelles complexes

02 Prérequis

Aucun prérequis. Être confronté à des situations de tension, de désaccord ou de conflit dans son cadre professionnel.

03 Objectifs opérationnels

- Identifier les mécanismes d'apparition et d'escalade d'un conflit
- Réguler ses émotions et conserver sa stabilité en situation de tension
- Mettre en place des outils clés d'intelligence émotionnelle
- Conduire une conversation difficile avec une méthode structurée (préparation, cadrage, écoute, résolution)
- Utiliser les outils de la communication assertive pour désamorcer les tensions
- Prévenir les situations complexes : signaux faibles, cadrage d'équipe, médiation de premier niveau

04 Contenu de la formation

AVANT LA FORMATION

- Questionnaire de positionnement : situations conflictuelles vécues, attentes et niveau actuel

JOUR 1 — COMPRENDRE, DÉSAMORCER ET SE RÉGULER

- Auto-diagnostic: Analyse des besoins des participants et identification des types de conflits vécus ou des situations d'agressivité.

- Clés de l’intelligence émotionnelle avec les neurosciences
- Méthode d’écoute active/ questionnement/ reformulation
- Techniques de régulation émotionnelle face au conflit: comment rester stable et ne pas prendre pour soi.
- Le thermomètre de l’agressivité: analyse de la conduite à tenir en fonction des différents niveaux d’agressivité de l’interlocuteur

JOUR 2 — RÉSOUDRE ET PRÉVENIR

- Les différents types de conflits et causes neuroscientifiques
- Anatomie des mécanismes à l’origine du conflit
- Communication agressive/ assertive et passive
- Comment prévenir le conflit? Quelle différence entre prévenir et éviter le conflit?
- Communication de gestion de conflit: savoir exprimer son besoin sans agresser. Savoir poser des limites saines pour soi et pour les autres.
- Médiation de premier niveau : faciliter le dialogue entre deux collaborateurs
- Mise en situation : simulations sur les cas réels apportés par les participants
- Plan d'action individuel

APRÈS LA FORMATION

- Évaluation des acquis (QCM + étude de cas) et satisfaction à chaud
- Évaluation à froid à J+90 : mise en pratique en situation réelle

05 Démarche pédagogique

MODALITÉS

Formation en présentiel, groupe limité à 8 participants. Pédagogie expérientielle : alternance d'apports théoriques courts et de mises en situation construites sur les cas réels des participants.

MÉTHODES

Auto-diagnostic, apports issus des neurosciences, de la communication non violente et de la médiation, mises en situation filmées ou observées, feedbacks précis et constructifs, plan d'action individuel.

RESSOURCES REMISES

Support de cours remis à chaque participant, grille d'auto-diagnostic, plan d'action individuel, questionnaires de positionnement et d'évaluation en ligne.

06 Évaluation et sanction

- Test de positionnement à l'entrée
- Évaluations formatives et mises en situation
- QCM et étude de cas en fin de formation
- Satisfaction à chaud
- Évaluation à froid à J+90

SANCTION

Attestation de fin de formation mentionnant les objectifs, la nature, la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis.

07 Organisation

LOCAUX	Salle de formation permettant le travail en sous-groupes, accessible aux personnes à mobilité réduite. En intra, salle fournie par le client.
ÉQUIPEMENTS	Vidéoprojecteur, paperboard, espace permettant les mises en situation en sous-groupes.
INTERVENANTE	Formatrice certifiée en communication et intelligence émotionnelle, coach spécialisée en communication assertive, expérience confirmée en médiation et accompagnement d'équipes.

Accessibilité et handicap

Formation accessible aux personnes en situation de handicap. Contactez notre référente handicap pour étudier les adaptations possibles.

Référente handicap : Laura Ballo — contact@lauraballo.com — 06 43 03 79 26