

---

## GESTION DES CONFLITS

### GÉRER DES SITUATIONS DÉLICATES : AGRÉSSIVITÉ, CONFLITS

DEVIS / PROGRAMME INTERENTREPRISES

---

#### COMPÉTENCE/S VISÉE/S

Gérer les situations conflictuelles en adoptant la stratégie appropriée.

---

#### À QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION

- Toute personne confrontée à des situations délicates (incivilité, agressivité, réclamations)

---

#### PRÉREQUIS

- Être amené à gérer des situations délicates au poste de travail

---

#### OBJECTIF/S

- Identifier les situations conflictuelles et comprendre les mécanismes générateurs d'agressivité
- Adapter ses comportements et ses attitudes pour les désamorcer et les résoudre
- Mettre en œuvre des stratégies et tactiques appropriées

---

#### APPROCHE PÉDAGOGIQUE & TECHNIQUE

- Formation présentielle collective en salle de formation ou à distance
- Animation active avec 70 % de jeux de rôle et des mises en situations
- Apports théoriques en soutien permettant d'analyser et de fixer les prises de conscience de chacun
- Remise d'un support de cours

---

#### INTERVENANT/E

Consultant expert en management et en communication.

---

## CONTENU

### Mieux se connaître face à l'agressivité verbale

- Prendre conscience des comportements développés en situations difficiles
- Déterminer ses axes de travail prioritaires

### Anticiper pour réagir

- Travailler son sens de l'observation
- Décoder les signes annonciateurs : gestuelle, attitudes

### Développer des comportements "désamorçants"

- Acquérir une logique de comportement : attitudes, pensées, paroles et intentions
- Mettre en place une écoute et un questionnement adapté
- Connaître les techniques utilisées pour débloquer les situations de crise
- Adapter son comportement, sa stratégie de réponse
- Savoir dire non en préservant la relation

### Gérer ses émotions, son stress pour gérer la situation

- Connaître et utiliser des techniques anti-stress (respiration, relaxation, exercices mentaux)
- Travailler la confiance en soi
- Adopter des comportements positifs, s'organiser, se relaxer
- Savoir s'affirmer et prendre du recul face aux situations vécues

### Les techniques de prévention

- Repérer Prendre conscience des signaux « passage à l'acte »
- Éviter les signes de déstabilisation pour éviter le passage à l'acte
- S'organiser pour faire face à la situation (se servir de l'environnement, garder ses distances, passer un message d'urgence)

### Capitaliser les bonnes expériences pour les reproduire

- Analyse des situations vécues afin d'identifier ce qui a généré le conflit et recherche de solutions pour éviter leur renouvellement

---

## MODALITÉ/S DE SUIVI

- Feuille d'émargement par demi-journée
- Remise d'une attestation de stage

---

## MODALITÉ/S D'ÉVALUATION

- Mise en situation de synthèse permettant d'évaluer les acquis

---

## MODALITÉ/S DE VALIDATION

- Remise attestation d'évaluation

## INFORMATIONS PRATIQUES

### Dates de formation

- **EN PRÉSENTIEL** : 08 et 09 avril 2021
- **À DISTANCE** : 02 et 03 décembre 2021

### Durée

- **2 jours de formation**, soit 14 heures  
De 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h

### Lieu de formation en présentiel

- 12 Avenue du Lac d'Annecy - Savoie Technolac  
73370 Le Bourget-du-Lac

### Informations complémentaires

- Ouverture du stage de 5 à 10 inscrits
- En présentiel : possibilité de restauration à proximité

### Tarif 2021 par participant

- **640 euros net de taxe**  
Établissement non assujéti à la TVA  
En présentiel : hors frais de restauration

### Nous contacter

- **SFEAS**  
E-mail : [sfeas@inseec.com](mailto:sfeas@inseec.com)  
Téléphone : +33(0)4 79 253 831

Validité de la proposition : **6 mois**

**Nous pouvons également vous proposer ce programme en sur-mesure. Le programme est alors co-construit avec vous par nos experts afin de l'adapter aux besoins de votre entreprise et donc de vos équipes.**



**ACCESSIBILITÉ** : Un inconfort ? Un handicap ? Nos services vous accompagnent.

### Le Handicap Tous Concernés

Retrouvez toutes les informations sur notre site :

[www.rse-groupeinseec.com/handicap](http://www.rse-groupeinseec.com/handicap)

Votre référent handicap SFEAS : **Sandy BAILLY**

• E-mail : [sbailly@lacitydeslangues.com](mailto:sbailly@lacitydeslangues.com)

• Téléphone : +33(0)4 79 253 353

### Indicateurs de résultats (Enquête clients réalisée sur un échantillon de 609 stagiaires sur 1 an, du 01/07/2019 au 30/06/2020)

<b>8.83 / 10</b> Note de satisfaction globale de nos clients	<b>83.6 %</b> Objectifs de formation "atteints" ou "dépassés"	<b>3.96 / 4</b> Moyenne de transférabilité en situation professionnelle	<b>9.71 / 10</b> participants déclarent que la formation a pris en compte leurs attentes	<b>99.1 %</b> participants déclarent la pédagogie des intervenants "très satisfaisante" ou "satisfaisante/adaptée"
---	--	--	---	---

### Taux de réussite aux certifications (Enquête clients réalisée sur 1 an, du 01/07/2019 au 30/06/2020)

<b>Bright™</b> : 100 % B1 <sup>1</sup>	<b>Toeic®</b> : 100 % NR1*	<b>Pipplet</b> : 100 % NR1*	<b>Voltaire</b> : 100 % NR1*	<b>PCIE</b> : 25 %	<b>Qualité de Service</b> : 100 %	<b>VAE</b> : 100 %
---	-------------------------------	--------------------------------	---------------------------------	--------------------	-----------------------------------	--------------------

<sup>1</sup>Score moyen des candidats ayant effectué le test / \*Non représentatif

**L'IFG Executive Education est le pôle de formation continue et de conseil du groupe INSEEC U.**

Organisme de formation référencé :



MBJ : 24/02/2021



■ ■ RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

La certification qualité a été délivrée au titre des catégories d'actions suivantes :  
ACTIONS DE FORMATION  
ACTIONS PERMETTANT DE VALIDER LES ACQUIS DE L'EXPÉRIENCE