

## Programme de formation professionnelle

### Gérer les conflits et incivilités

Durée (présentiel/distanciel)	14 heures
Nombre de places	8
Nombre minimum d'inscrits	3

#### Présentation générale :

Le climat anxiogène de la crise du COVID a accentué les comportements agressifs. De plus en plus de personnes en charge de l'accueil du public se sentent déstabilisées par des incivilités alors même que leur position est stratégique pour l'image de l'entreprise ou de l'institution qu'elles représentent.

Cette formation a pour objectif de fournir des outils pour se faire respecter calmement et prévenir l'épuisement

#### Objectifs :

##### OBJECTIFS DE FORMATION :

A l'issue de la formation et en situation professionnelle, les participants seront en mesure de :

- Repérer les comportements "à risque"
- Comprendre l'impact des émotions dans une relation de communication
- Mettre à distance intérieurement les agressions
- Gérer leurs émotions et accueillir celles des autres
- Savoir écouter et répondre calmement
- Prévenir les risques d'épuisement professionnel

##### OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :

Pendant la formation, les participants développent des capacités à :

- Se recentrer sur eux-mêmes et sentir les effets corporels d'un stress
- Abaisser l'intensité du stress
- Accueillir les émotions et jugements des autres et identifier le besoin caché
- Prendre du recul et préserver sa santé
- Communiquer de façon efficace et respectueuse

#### Programme :

##### 1<sup>ère</sup> JOURNEE : 7 heures

##### Introduction de la formation

- Présentation du formateur
- Rappel des objectifs de la formation

Courriel : hello@formagora.fr

Téléphone : 02 53 20 68 68

- Présentation détaillée du programme
- Recueil des attentes et objectifs précis des participants

#### **Identifier les mécanismes du stress**

- La physiologie du stress
- Les différents niveaux de stress : alarme, résistance et épuisement
- Comprendre l'interaction Cerveau - Corps - Émotions

#### **Comprendre le rôle des émotions chez soi et son interlocuteur**

- Identifier l'émotion en question et le message sous-jacent
- Différencier l'intention et le comportement

#### **Identifier ses ressources pour éviter l'escalade**

- La respiration, toujours présente
- Patienter et attendre
- Présence physique : voix, posture, regard

#### **Les clés d'une bonne gestion des incivilités**

- Concentration et lâcher prise
- Techniques de libération immédiate
- Techniques de mise à distance
- Formulation de messages positifs

#### **Mise en situation**

- Jeux de rôle avec mise en situation
- Utilisation des ressources évoquées précédemment
- Analyse et identification des ressentis des acteurs
- Observation et analyse des spectateur

#### **2<sup>ème</sup> JOURNEE : 7 heures**

La deuxième session se tient à l'issue d'une période d'immersion en milieu professionnel, minimum 3 semaines après la fin de la première journée.

- Les participants évoquent leurs expériences terrain et les difficultés rencontrées
- Échange de pratique
- Adaptation des outils et exercices aux besoins détectés durant la période inter-stage
- Nouvelles mises en situation et analyse de la pratique

#### **Bilan de la formation**

- Retour sur les attentes des stagiaires
- Bilan et conclusion de la formation

---

**FORMAGORA Sarl** - 40 Allée de la Saulaie - Bâtiment Quernon - 49800 Trélazé.

Tél : 02 53 20 68 68 - Courriel : hello@formagora.fr - www.formagora.fr

SARL au capital de 15000 € - Siret 884 745 555 00026 - APE 7022Z - TVA FR69884745555 - Qualiopi n°2100563.1.  
N°NDA 52490367349 enregistrée auprès du Préfet de la région Pays de Loire. Ce numéro ne vaut pas agrément de l'État.

Courriel : hello@formagora.fr

Téléphone : 02 53 20 68 68

### **Bonus**

- Après la formation, dans un délai de 2 mois, les stagiaires ont la possibilité de contacter le formateur pour toutes questions.

### **Moyens pédagogiques :**

Le formateur utilise des Google Slides / Powerpoint, vidéos et cas pratiques réels

### **Équipements nécessaires :**

La formation se déroulera dans les locaux de l'entité bénéficiaire qui mettra à disposition du formateur une salle de formation, un vidéo-projecteur, un paper-board ou tableau blanc

### **Type de public :**

Toute personne désirant garder son calme en situation de conflit

**Accessibilité** : Formation ouverte aux personnes en situation de handicap. Notre responsable formation étudiera les adaptations possibles pouvant être mises en place pour suivre la formation.

**Délai d'accès** : L'accès de la formation est soumis au délai d'acceptation des financeurs et du temps de traitement de la demande : de 15 jours à 2 mois selon le mode de financement.

**Mesures sanitaires** : Afin d'assurer une sécurité optimale aux participants et au formateur, l'entité bénéficiaire s'engage à respecter les mesures sanitaires mises en place dans le contexte de la pandémie de la COVID-19. Si les conditions ne sont pas réunies, il sera possible de réaliser la formation en distanciel ou de la reporter.

### **Prérequis :**

Aucun prérequis défini

### **Méthodes pédagogiques :**

Le formateur utilise les méthodes expositives, interrogatives, démonstratives et actives. Il apporte des notions théoriques et techniques, couplées de mises en situation pratiques afin d'intégrer au mieux les nouvelles connaissances et compétences. Les participants sont invités à s'impliquer activement dans les ateliers, mises en situation et débats de façon à augmenter les chances d'intégration et faciliter la confrontation en situation réelle.

Le formateur s'appuie sur les principes fondamentaux en sophrologie : réalité objective du stagiaire, autonomie, non jugement et action positive. L'accompagnement se fait de manière structurée, logique et progressive : prise de conscience d'un phénomène et identification de ses ressources, expérimentation de nouvelles techniques, intégration dans le quotidien du stagiaire.

Debriefing individuel et collectif.

## Évaluation, modalités d'évaluation & sanctions :

### Modalités d'évaluation :

- Un test d'évaluation de positionnement sur les compétences est administré auprès des participants avant l'entrée en formation.
- Une évaluation diagnostique orale est réalisée en début de formation pour recueillir les attentes des participants et vérifier que celles-ci correspondent bien aux objectifs de la formation (permettant d'éviter les mauvaises orientations et ruptures de parcours).
- Des évaluations formatives via des questions orales ou écrites seront effectuées au cours de la formation.
- En fin de formation, un quizz (ou autre méthode d'évaluation) est réalisé afin de mesurer l'assimilation des connaissances et compétences.

### Modalités d'évaluation de la formation :

- A la fin de la formation, une évaluation à chaud de la formation est réalisée par les participants.
- 6 semaines après la fin de la formation, une évaluation à froid est réalisée par les participants.
- Une liste des émargements sera remise à l'entité bénéficiaire ainsi qu'un certificat de réalisation.

### Validation et certification :

- A l'issue de la formation, les acquis de connaissances seront évalués au regard des objectifs de la formation (QCM, quizz, mise en situation...). Une attestation de fin de formation est remise à chaque participant.
- La formation n'est ni inscrite au RNCP, ni au RS.

## Références du formateur :

Les formateurs formagora sont référencés sur la base de leur expertise dans leur domaine d'intervention et leur capacité à partager leur expérience au travers de solutions concrètes et opérationnelles

## Indicateurs de satisfaction et de performance :

### INDICATEURS DE SATISFACTION ET DE PERFORMANCE

- Nombre de stagiaires formés en 2021 : N/A
  - Satisfaction globale moyenne : N/A /10
  - Note générale de la formation : N/A /10
  - Note générale moyenne attribuée aux formateurs : N/A /10

### INDICATEURS DE SATISFACTION ET DE PERFORMANCE GLOBAUX \*

- Nombre total de stagiaires formés par formagora en 2020/2021 : 510
- Nombre total de formations réalisées par formagora en 2020/2021 : 198
- Nombre d'évaluations de satisfaction reçues : 308 évaluations
  - Satisfaction globale moyenne : 9,43 /10

Courriel : [hello@formagora.fr](mailto:hello@formagora.fr)

Téléphone : 02 53 20 68 68

- Note générale de la formation : 9,25 /10
- Préparation et organisation de la formation : 9,13 /10
- Note générale moyenne attribuée aux formateurs : 9,86 /10

\* *Toutes formations confondues*

---

**FORMAGORA Sarl** - 40 Allée de la Saulaie - Bâtiment Quernon - 49800 Trélazé.

Tél : 02 53 20 68 68 - Courriel : [hello@formagora.fr](mailto:hello@formagora.fr) - [www.formagora.fr](http://www.formagora.fr)

SARL au capital de 15000 € - Siret 884 745 555 00026 - APE 7022Z - TVA FR69884745555 - Qualiopi n°2100563.1.

N°NDA 52490367349 enregistrée auprès du Préfet de la région Pays de Loire. Ce numéro ne vaut pas agrément de l'État.