



# Comprendre comment une situation conflictuelle déborde sur l'incivilité

## OBJECTIFS

- Prévenir et anticiper l'escalade en reconnaissant les signes précurseurs d'une incivilité ;
- Mieux se connaître face à l'agressivité en identifiant ses réactions naturelles et en analysant ses émotions dans un contexte de tension ;
- Utiliser les outils de communication appropriés en sachant écouter et désamorcer les tensions grâce à la reformulation et les techniques de désescalade pour apaiser ;
- Récupérer sa sérénité après une incivilité en développant des stratégies pour gérer le stress post-incident ;

DUREE

3 jours

PUBLIC

Toute personne pouvant être en situation conflictuelle

## PROGRAMME

### Qu'est-ce que l'escalade des incivilités ?

Les mécanismes de déclenchement  
Le rôle des perceptions dans l'escalade

### Le cycle de l'escalade

Les étapes détaillées du cycle de l'escalade  
Facteurs aggravants du cycle de l'escalade

### Facteurs amplificateurs

Le stress : un déclencheur et un amplificateur majeur  
Les attentes non gérées : une source de frustration réciproque  
La communication défaillante : catalyseur des tensions

### Qu'est-ce qu'une incivilité ?

Les trois types principaux de comportements liés aux incivilités

### Les différents types d'incivilités

Les incivilités passives : l'hostilité silencieuse  
Les incivilités actives : les comportements explicites  
Les incivilités intentionnelles : des actes réfléchis  
Les incivilités non intentionnelles : des maladresses involontaires

### Identification des situations à risque

L'insatisfaction : première source de tension  
L'ambiguïté dans la communication : catalyseur d'incompréhensions  
Le contexte de tension : pression et attentes élevées

### Les signaux faibles annonciateurs de tensions

Les types de signaux faibles et origines

### Définir les différentes formes d'agression

L'agression verbale : des mots qui blessent  
L'agression implicite : une hostilité sous-jacente  
L'agression explicite : une hostilité manifeste

### Le concept de continuum dans les incivilités

Les étapes : de la frustration à la violence  
Facteurs aggravants tout au long du continuum

### Les facteurs d'agressivité individuels et sociaux

Le stress : un déclencheur émotionnel puissant  
Les perceptions biaisées : quand l'interprétation déforme la réalité  
Les attentes irréalistes : un terrain fertile pour les tensions  
La pression culturelle ou collective : quand le groupe influence les comportements  
L'environnement professionnel : Le stress organisationnel, La culture d'entreprise et sa tolérance à l'incivilité, Les espaces de travail et leur impact

### L'importance des perceptions et des émotions dans la gestion des conflits

Les perceptions : des filtres subjectifs de la réalité  
Les émotions : amplificateurs ou désamorçeurs de tensions

### Décryptage des réactions émotionnelles

La frustration : une émotion liée aux attentes non satisfaites  
Le sentiment d'injustice : une émotion amplifiée par la perception d'iniquité  
Les interactions entre frustration et sentiment d'injustice  
Les émotions fréquentes des collaborateurs en situation de tension  
L'importance de l'auto-observation dans les interactions conflictuelles

## Pré REQUIS

Aucun

## PEDAGOGIE

En optant pour des méthodes participatives et dynamiques, cette formation mise sur l'interactivité, l'expérience pratique et l'intelligence collective. Cette approche permet d'ancrer les apprentissages en les rendant concrets et applicables par jeux de rôles, simulations, études de cas et discussions ouvertes.

## EVALUATION

Auto-évaluation de positionnement par entretien ou questionnaire.  
Auto-évaluation des acquis de la formation par questionnaire amenant à une réflexion sur un plan d'actions.

## SITUATION DE HANDICAP

Prévenez-nous assez tôt de situation de handicap (cognitif, psychologique, moteur, sensoriel...) pour que nous puissions échanger avec le formateur sur vos besoins d'aménagement, de compensation, appuis, ressources, accessibilité...

## SANCTION DE LA FORMATION

Une attestation de formation sera envoyée post formation.





## FAIRE FACE A UNE SITUATION D'INCIVILITE : LA METHODE ERIC

### Techniques d'écoute active

La posture : transmettre une ouverture et une disponibilité

Le silence : un outil pour faciliter l'expression

La reformulation empathique : valider les émotions et clarifier les propos

### Les attitudes qui alimentent l'agressivité et les mécanismes psychologiques en jeu

Le ton condescendant ou défensif

L'interruption fréquente

Les justifications excessives

Le langage corporel fermé ou hostile

Le refus implicite ou explicite de s'impliquer

### L'importance de la synthèse objective

Écouter activement les propos

Reformuler les points clés de manière neutre

Valider la synthèse

### Analyse des priorités exprimées pour une réponse adaptée

Écouter et reformuler les attentes

Identifier les éléments les plus urgents

Structurer une réponse adaptée

### Les erreurs fréquentes dans l'analyse des priorités

Traiter les problèmes secondaires en premier

Prendre une approche non structurée

Ignorer les émotions associées

### Les clés d'une reformulation efficace

Neutralité : reformuler sans jugements ni interprétations

Validation des émotions : reconnaître le ressenti du client

### Réduction des malentendus pour désamorcer les tensions

Les origines des malentendus et l'impact sur les tensions

### Les stratégies pour réduire les malentendus

Clarifier les attentes dès le départ

Adapter son langage au client

Valider la compréhension mutuelle

Observer les signaux non verbaux

### Impliquer son interlocuteur dans la recherche de solutions

Identifier clairement le problème

Proposer des options initiales

Encourager les idées

Négocier, ajuster, reformuler et valider les solutions

### Restaurer un climat de confiance

Adopter une posture d'écoute collaborative

Proposer des choix personnalisés

Montrer de la transparence et de la clarté

Les pièges à éviter

### Les éléments clés d'une formalisation réussie

Un résumé clair des accords

Une liste des actions à entreprendre

Des délais précis et réalistes

Un support de contact clair

Une validation finale

Les outils pour formaliser les accords

Les erreurs à éviter dans la formalisation





## CONSERVER ET RETROUVER SON CALME LORS D'UNE SITUATION DIFFICILE

### L'importance de la régulation émotionnelle

Identifier l'émotion : Reconnaître ce que l'on ressent (frustration, agacement, stress)

### Le recentrage rapide

Respirer consciemment  
Se concentrer sur un élément neutre

### La posture physique

### Importance d'une attitude calme et maîtrisée dans des contextes tendus

Contrôle de l'expression verbale  
Maîtrise de l'expression non verbale  
Gestion des émotions internes  
Les bénéfices d'une attitude calme et maîtrisée

### Identifier les moments où une aide extérieure est nécessaire

Agressivité croissante  
Reconnaître ses limites de compétences  
Blocage dans la communication  
Informé le client de la démarche  
Transmettre la situation clairement

### Rôles de l'équipe, des managers ou autre

Les rôles de l'équipe dans la gestion des conflits (soutien mutuel)  
Le rôle des managers dans la gestion des conflits  
Intervention en cas de situation complexe ou tendue  
Sécurité ou médiation

### Le débriefing comme outil de gestion du stress et d'amélioration continue

Préparer un environnement propice  
Gestion du stress émotionnel  
Analyse des actions et renforcement des compétences  
Identifier les points positifs et les axes d'amélioration pour définir des actions pour l'avenir

### Le partage d'expériences et l'intelligence collective pour renforcer la résilience

Utiliser des outils de structuration  
Encourager des retours constructifs  
Documenter les apprentissages  
Renforcement de l'entraide et de la cohésion

## PREVENTION : REPERTORIER LES SITUATIONS QUI SUSCITENT INSATISFACTION ET COLERE

### Pourquoi recenser les causes d'insatisfaction ?

Prévenir les incivilités  
Préparer des outils organisationnels pour structurer une réponse rapide et adaptée  
Garantir une gestion uniforme des situations  
Améliorer les services  
Renforcer la satisfaction

## PREVENTION : RECONNAITRE LES MICRO-SIGNAUX PRECURSEURS

### Techniques pour désamorcer un conflit à ses débuts

Adopter une posture ouverte et non défensive  
Utiliser l'écoute active  
Adopter une attitude empathique  
Prendre l'initiative de la communication  
Fournir des informations précises et vérifiables  
Expliquer les processus  
Proposer des alternatives claires en cas de problème  
Proposer une action immédiate

### INTERVENANTS

Selon le thème de la formation, CQFD sélectionne un pédagogue possédant une expérience significative, une maîtrise opérationnelle et un profil particulier : sophrologue, psychologue, neuropsychologue, ergonome, ergothérapeute, senior manager, chef de cuisine, gouvernante, journaliste, animateur, ex-policier, etc...

### TARIFS

Inter-entreprises à Paris, Intra-muros en France entière : Les tarifs sont disponibles en bas de la page internet du dit programme [www.cqfd-formation.fr](http://www.cqfd-formation.fr)

### Vidéo de présentation

