Gérer les conflits et les incivilités

Non-certifiante | Formation continue

Réf. : 26217160F — Mise à jour : 26 octobre 2026

Organisme responsable : **EVOCIME Formations Comportementales Lorient**

Présentation de la formation

Objectifs

À l'issue du parcours, les participants seront capables de :

- Comprendre les mécanismes du conflit et de l’escalade pour intervenir au bon moment.
- Distinguer conflit et malentendu, et choisir la bonne stratégie de résolution.
- Désamorcer les incivilités avec méthode (ACTE) et adopter une communication non violente.
- Construire un plan d'action individuel de progression relationnelle.

Programme

Jour 1 : Comprendre, repérer et diagnostiquer

- Le coût du conflit
- Les mécanismes du stress et de la tension
- Conflit ou malentendu ?
- "L'escalator" : comprendre l'escalade
- La communication non violente (CNV)
- Construire son plan d'actions individuel

Jour 2 : Désamorcer, résoudre et s'affirmer

- Gérer les incivilités avec la méthode ACTE
- Passage "à chaud" : mises en situation outillées
- S'affirmer sans agresser
- "Mon script de désescalade"
- Construire son plan d'action

Certifications préparées et métiers visés

Niveau d'entrée	Niveau de sortie
Sans niveau spécifique	**Sans niveau spécifique**

Dates et lieux de formation

N° session	Modalité	Lieu	Du	Au
2357166S	Présentiel	Lorient	19/11/2026	20/11/2026
2357168S	Présentiel	Lorient	09/02/2027	10/02/2027
2360020S	Présentiel	Cesson-Sévigné	19/11/2026	20/11/2026
2360023S	Présentiel	Cesson-Sévigné	09/02/2027	10/02/2027
2420527S	Présentiel	Lorient	10/06/2027	11/06/2027

N° session	Modalité	Lieu	Du	Au
2420530S	Présentiel	Cesson-Sévigné	10/06/2027	11/06/2027

Source : GREF Bretagne #26217160F