

La Gestion & La Prévention Des Incivilités & Des Conflits

Préambule :

- Un stage pour acquérir les compétences fondamentales pour faire face aux incivilités des usagers pour savoir prévenir les conflits,
- Pas de prérequis spécifique pour suivre la formation,

Objectifs pédagogiques :

- Mieux comprendre l'agressivité dans les relations avec les clients et les usagers,
- Adapter les techniques de communication aux populations et en situations difficiles,
- Faire face à une situation d'incivilité clients et Usagers,
- Savoir anticiper et gérer les situations conflictuelles,
- Prévenir les risques d'incivilité et mieux les anticiper,
- Conserver et retrouver son calme,

Durée de la formation :

- 7 heures soit 1 journée de présentiel

Participants :

- Personnels en situation d'accueil, tout agent en situation d'accueillir et recevoir du public,

Nos intervenants :

- Adams MKADARA/Ahamadi TADJIDINI

Moyens Pédagogiques :

- Méthode active et participative alternant apports théoriques et méthodologiques,
- Échanges de pratiques, études de cas, jeux de rôle et mise en situation,
- Exercices de relaxation dynamique, statique, de libération de la respiration,
- Questionnaire d'indentification des attentes,
- Mises en situations d'accueil conflictuelles ou difficiles,
- Conseils pratiques du formateur,
- Livret pédagogique et d'exercices joint par mail,

Tarif :

- Joins sur le devis

Programme de la formation

1 – Définir la notion d’incivilité et les causes

- Quelle est la définition des incivilités,
- Comment identifier les différents types et niveaux d’incivilités,
- La notion du stress en situation d’incivilité,
- Les dimensions du culturel,
- Les répercussions sur les collaborateurs et l’équipe,
- Les situations génératrices d’incivilités,

Actions :

Tour de table et partage d’expériences, échanges en groupe pour dégager les axes de la mission attendue, vidéo ;

2 – Identifier les situations d’incivilités

- Les problèmes liés à l’attente,
- Les différents comportements des personnes inciviles,
- Les étapes des incivilités, de l’agressivité, à la violence,
- Les facteurs déclencheurs des comportements incivils,
- Identifier les situations qui donnent lieu à des comportements agressifs ou incivils de la part des usagers,
- Savoir analyser les signes avant-coureurs et les facteurs personnels qui traversent toutes les situations d’agressivité et de conflit,

Actions :

Mettre en place des outils pour coordonner le quotidien face aux situations difficiles, vidéo et exercices de mise en situation ;

3 – Comment prendre en charge les situations d’incivilités

- Poser les limites calmement, répéter les règles de fonctionnement, reformuler, manifester son écoute à un interlocuteur,
- Utiliser un vocabulaire précis et judicieux pour calmer le jeu,
- Savoir répondre à une réclamation ou à une agression verbale,
- Élaborer un plan d’actions pour améliorer ses comportements et compétences,

Actions :

Mise en situation à la prise en charge des situations d’incivilités, vidéo et exercices de mise en situation ;

4 – Apprendre à gérer les émotions et savoir passer le relais

- Gérer son stress et ses émotions (colère, perte de sens, épuisement, burn-out),
- S’affirmer dans son rôle et gagner en confiance en soi,
- Apprendre à se protéger et à s’autoréguler émotionnellement dans les situations d’accueil difficiles,
- L’importance du relais dans l’équipe,
- Mobiliser son équipe et passer le relais,
- Technique de gestion du stress dans le travail quotidien,
- Gestion mentale et comportementale,
- Savoir gérer son stress et ses émotions avant, pendant et après la crise,

Actions :

Savoir rendre compte, alerter son manager et mettre en place un plan d’action, vidéo et exercices de mise en situation ;

Évaluation de l’action de formation prévue :

La journée sera centrée sur des exercices d’applications, des mises en situations et de l’entraînement.

A l’issue de la formation : les outils et ressources utilisés sont transmis aux participants sur support papier ou informatique. Forma+ reste à disposition des participants pour tout conseil complémentaire.