



Nombre de stagiaires

De 5 à 12 max.



Durée de la formation

7 heures

PUBLIC CONCERNÉ

Tout public

PRÉ REQUIS

Aucun

TARIF

Sur devis, nous contacter

PROFIL DE L'INTERVENANT(E)

Formateur/trice spécialisé(e)

MODALITÉS

Formation en présentiel

DÉLAIS D'ACCÈS

Mise en place de la formation sous un délai de 1 à 2 mois à compter de la signature du devis

ACCESSIBILITÉ

Si vous êtes en situation de handicap temporaire ou permanent, ou si vous souffrez d'un trouble de santé invalidant, notre référent handicap est à votre disposition pour prendre en compte vos besoins, envisager les possibilités d'aménagement spécifiques et résoudre dans la mesure du possible vos problèmes d'accessibilité.

Contact : M. Matthieu KERLEROUX :
02 98 24 93 39

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :



2, BD André Malraux
29400 LANDIVISIAU



02 98 24 93 39



coordination@kenvad.fr



OBJECTIFS

- Identifier les formes d'incivilités et d'agressions rencontrées par les collaborateurs dans l'exercice de leurs fonctions
- Comprendre comment naissent et s'intensifient les conflits au sein des relations humaines
- Acquérir les bons réflexes et les postures de désamorçage pour faire face aux situations à risque
- Développer sa maîtrise de soi et son calme face à des interactions sous tension
- Mettre en œuvre des stratégies de communication pour neutraliser l'hostilité et rompre le cycle du conflit



PROGRAMME

Définition de l'incivilité

- Caractériser les manifestations de l'incivilité dans le quotidien des collaborateurs.

Faire face aux incivilités

- Anticiper pour agir : Comprendre les mécanismes de l'escalade conflictuelle et la dynamique de l'agressivité
- Maîtriser les principes clés de l'attitude à adopter face à l'incivilité
- Découvrir la méthode ECORA (écouter, comprendre, observer, reformuler, ajuster)

La gestion des émotions

- Techniques de gestion du stress



MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

- **Temps d'apprentissage** : apports théoriques
- **Temps d'expérimentation** : mises en situation, ateliers pratiques
- Ordinateur, vidéoprojecteur, écran de projection, support projeté



MÉTHODES ET MODALITÉS D'ÉVALUATION

Questionnaire d'auto-évaluation en début et fin de formation
Validation en contrôle continu
Temps d'échange et d'analyse sur le vécu des stagiaires
Questionnaire de satisfaction
Questionnaire à froid 3 mois après la fin de la formation