



Nombre de stagiaires

De 5 à 12 max.



Durée de la formation

7 heures



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

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
coordinationekenvad.fr



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