

PROGRAMME DE FORMATION

« GERER LES INCIVILITES AVEC EFFICACITE : COMMUNIQUER SANS VIOLENCE »

Objectif global :

- Comprendre les nuances des comportements incivils.
- Développer des compétences de communication apaisante.
- Élaborer des stratégies pour anticiper et gérer les conséquences des incivilités.

Objectifs du parcours :

- Décoder les mécanismes psychologiques derrière les comportements incivils.
- Pratiquer de l'écoute active
- Acquérir des outils pratiques pour faire face aux incivilités au quotidien.

Modalités pédagogiques :

Afin d'ancrer les concepts développés par le stage, la pédagogie utilisée est de forme inductive et sollicite l'intelligence des participants par des :

- Apports didactiques,
- Réflexion individuelle,
- Etudes de cas,
- Jeux de rôles bâtis à partir de la réalité terrain.

Public visé :

- Toute personne en contact d'un public (clients, usagers, équipes, salariés).

Pré requis d'accès à la formation :

- Avoir des missions d'accueil, des missions relationnelles

Durée :

- 2 jours soit 14 heures en continues

Nombre de participants :

- A définir ; possibilité de formation Individuelle ou collective (8 maximum).

Modalités d'évaluation :

- Questionnaire d'autopositionnement en début de formation
- Evaluation formative tout au long de la formation.
- Evaluation sommative à l'aide d'un QCM

Formalisation de la formation :

- Attestation de formation

Dates et lieux de la formation :

- A définir entre le client et KALI RH

Programme :

Jour 1 : Comprendre les Incivilités

Module 1 : Introduction aux Incivilités :

- Exploration des diverses formes d'incivilités
- Analyse des causes profondes : pression, frustration, malentendus
- Introduction aux conséquences sur la santé mentale et l'efficacité professionnelle

2 : Psychologie de l'Incivilité :

- Les réactions face au stress et à la pression
- Impact de la personnalité sur les interactions professionnelles
- Techniques de gestion émotionnelle

Jour 2 : Mettre en Pratique la CNV dans la Gestion des Incivilités

Module 3 : Communication Non Violente :

- Introduction à la CNV
- Expression de soi sans agressivité
- Résolution de conflits par la compréhension mutuelle
- Rappel des principes de la CNV de Marshall B. Rosenberg
- Les 4 composantes de la CNV :
 1. Observation neutre
 2. Sentiments
 3. Besoins
 4. Demandes claires

Module 4 : Stratégies de Gestion sur le Terrain

- Mises en situation
- Création d'un environnement professionnel sain
- Développement de réponses concrètes aux incivilités courantes
- Utilisation de techniques de désamorçage
- Soutien post-incident pour le bien-être des équipes