

Objectifs

- Identifier les processus de l'agressivité et des incivilités
- Repérer les contextes générateurs de comportements agressifs de vos interlocuteurs
- Détecter les signaux faibles d'une situation d'agressivité notamment dans un contexte d'accueil de clients
- Identifier les émotions dans toutes situations conflictuelles, comprendre les besoins associés et apprendre à les réguler
- Identifier son registre communicationnel et pratiquer l'écoute active pour gérer la situation de tension
- Adopter la bonne posture (verbale, non verbale et paraverbale) pour apaiser la relation
- Intégrer les bonnes pratiques de la relation à l'autre

Public concerné et prérequis

Tout public.

Prérequis

Aucun.

Qualification des intervenants

Spécialiste du domaine.

Moyens pédagogiques et techniques

Le module alternera éléments d'enseignement didactiques et théoriques avec une prise en main progressive des modules à travers des cas pratiques et des exemples exposant les principales problématiques que le stagiaire rencontrera dans la gestion du sujet de manière à acquérir une réelle autonomie opérationnelle.

Outils pédagogiques :

L'ensemble du cours est repris sous forme de projection par vidéoprojecteur.

PC professionnel de l'apprenant et logiciel.

Vidéoprojecteur – ateliers de mise en pratique d'expérience.

NEOACADEMY

Durée, effectifs

7 heures.

8 stagiaires.

Programme (contenu de la formation)

Echange autour des caractéristiques spécifiques des situations d'accueil en service public

- En quoi ces caractéristiques influencent la relation à l'autre
- Définition et échange autour des concepts de violence, d'agression, d'hostilité et d'incivilité

La gestion des émotions dans un contexte conflictuel

- La définition d'une émotion
- L'identification de ses émotions et compréhension du besoin associé chez soi et chez l'utilisateur
- Les facteurs d'influence de la régulation émotionnelle

Les principes de communication et l'identification des signaux faibles

- Les modes de fonctionnement de la communication interpersonnelle
- Les obstacles à la communication dans une situation de conflit
- L'identification des signaux faibles chez l'utilisateur d'une situation devenant conflictuelle (verbal / para verbal et non verbal)
- L'identification des signaux faibles pour soi d'une situation devenant conflictuelle (verbal / para verbal et non verbal)
- Le passage des signaux faibles à une situation conflictuelle

Principe d'assertivité et outils de gestion d'une situation conflictuelle en situation d'accueil

- La définition de l'assertivité
- La définition et les leviers à mobiliser pour une écoute active efficace
- La définition et la mise en œuvre de la méthode de CNV dans la gestion des situations de conflit
- Les bonnes pratiques en matière de posture pour prévenir l'agressivité

NEOACADEMY

Modalités d'évaluation des acquis

Chaque stagiaire devra effectuer un test de connaissance sous la forme d'un questionnaire oral et écrit avec le formateur reprenant les principaux points de la formation.

Sanction visée

Certificat de réalisation.

Matériel nécessaire pour suivre la formation

Aucun.

Conditions de déroulement

Formation réalisée en présentiel en INTRA.

Alternance d'apports de connaissances théoriques, puis mise en pratique.

Délais moyens pour accéder à la formation

La planification de votre formation sera finalisée et inscrite à notre calendrier selon vos disponibilités et contraintes.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Lors de l'inscription à nos formations, nous étudions avec le candidat en situation de handicap et à travers un questionnaire les actions que nous pouvons mettre en place pour favoriser son apprentissage. Pour cela, nous pouvons également nous appuyer sur un réseau de partenaires nationaux préalablement identifiés.

Taux de réussite à la formation

Taux de satisfaction de la formation

Tarif

Nous consulter.

NEOACADEMY

267 Le Mont Roty 76160 FONTAINE SOUS PREAUX
Tél. 06.86.40.13.94 – boucourt.charlotte@neoacademy.fr
SAS au capital de 10000 € – RCS Rouen – SIRET 94003713800010 – NAF 70.22