Faire face aux agressions et incivilités au travail (niveau 2)

Format :
Présentiel et/ou Distanciel

Durée :
2 jours / 14 h

Référence :
EFF-FAI-0527

Public :
Toutes personnes exposées à des risques d'incivilités au travail. Manager, Responsable communication, fonctions RH...

Personnes en situation de handicap :
Vous êtes en situation de handicap et vous souhaitez faire une formation ?
Merci de bien vouloir nous contacter en amont afin d'étudier ensemble vos besoins et les solutions les plus adaptées.

Objectifs de développement des compétences :
Identifier la genèse d'un conflit et l'anticiper par une posture assertive. Rétablir une communication constructive. Maîtriser la technique du DESC pour réguler le conflit. Apprendre de l'expérience et repérer les pièges. Apprendre à identifier et exprimer ses émotions.

Pré-requis :
Vouloir acquérir les clés d'intelligence émotionnelle.

Méthodes Pédagogiques mobilisées :
Les prestations de formation sont assurées par des formateurs professionnels qui utilisent des moyens pédagogiques adaptés.
Dans le cadre de session intra entreprise, possibilité de travailler sur vos projets afin de répondre à vos besoins spécifiques.
Supports de cours pédagogiques imprimés et/ou numérisés.

Répartition du temps (environ) :
Théorique 45%, Pratique 55%

Modalités d'évaluation :
Questionnaire d'auto-positionnement:
Un questionnaire d'auto-positionnement est adressé aux stagiaires en amont de la formation afin de l'adapter aux

besoins et attentes des participants.

Évaluation à chaud par le biais de travaux pratiques.

- Exercices, tests d'évaluations (QUIZZ ou QCM ...).

Moyens techniques mobilisés :

Salle(s) de cours équipée(s) des moyens audiovisuels avec le matériel adapté à la formation (si besoin, ordinateur par stagiaire).

Modalité et délai d'accès à la formation :

Sur inscription.
UNIVERS FORMATION s'engage à prendre en charge votre demande sous un délai de 48h et à proposer des dates d'entrée en formation sous un délai de 15 jours, en fonction de vos disponibilités et de celles du formateur pressenti.
Votre rapidité de réponse sur toutes les questions administratives et questionnaires de positionnement permettra d'accélérer le démarrage de votre formation.

Tarif :

Nous contacter pour devis personnalisés.

Programme de la formation

JOUR 1

1. L'assertivité, clé des relations interpersonnelles

- Les 4 types de comportement
- Comprendre la genèse d'une situation de conflit
- Évaluer son assertivité (test : hérisson ou paillasson?)
- Apprendre à s'exprimer avec assertivité
- Adapter son attitude verbale et non verbale
- La responsabilité du « je »

2. Rétablir une communication constructive

- Savoir écouter et reformuler pour éviter les malentendus
- Comprendre et apprendre à utiliser la méthode du DESC

3. Mise en situation et débrief des apprentissages

4. S'approprier la mise en application

- Utiliser le bouclier magique
- Apprendre à dire non

JOUR 2

1. Comprendre les émotions dans la communication

- Savoir identifier les 4 émotions, chez moi et chez les autres
- Fonctionnement des 4 émotions et impacts
- Les besoins humains face aux émotions
- Apprendre à gérer les émotions pour éviter le conflit
- Identifier ses propres représentations du conflit et de l'agressivité

2. Apprendre de l'expérience

- S'exercer à la technique de l'auto-empathie
- Savoir reconnaître les signaux et maîtriser l'équilibre de la relation (les jeux psychologiques)
- Repérer les pièges pour désamorcer en amont une situation difficile
- Apprendre de l'expérience pour anticiper les situations futures

3. Mesurer le besoin individuel d'assurance et de sérénité

- Identifier l'émotion ressentie et sa cause
- Mettre des mots pour exprimer cette émotion en toute confiance
- Être rassuré et écouté en confiance et légitimité
- Gagner de la distance avec la peur en la rationalisant (prise de recul)
- Élaborer une stratégie d'anticipation pour gérer l'exposition au risque
- Savoir faire appel à un tiers

Modalités d'animation :

- Exposés théoriques
- Jeux d'expérimentation
- Questionnaires
- Débrief interactif
- Mises en situation et ateliers
- Validation des acquis en formation

Nous contacter :

UNIVERS FORMATION : 05 24 61 30 79

Version mise à jour le 16/05/2023