Faire face aux agressions et incivilités au travail (niveau 1)

Format :
Présentiel et/ou Distanciel

Durée :
2 jours / 14 h

Référence :
EFF-FAI-0960

Public :
Toutes personnes exposées à des risques d'incivilités au travail. Manager, Responsable communication, fonctions RH...
NOMBRE DE PARTICIPANTS : 1 à 12 personnes

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.

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

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

5. 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