Gérer efficacement les incivilités

Durée : 2 jours.
Public :
Toute personne en contact avec du public. Derniere MAJ : Avril 2024

Objectifs :
Acquérir les réflexes liés au contrôle des situations conflictuelles et se positionner en professionnel quel que soit le type de situation rencontrée afin d'engendrer une relation positive construite sur la continuité. Anticiper les tensions, incivilités et les désamorcer au plus tôt.

Pré-requis :
Aucun prérequis n'est nécessaire pour participer à cette formation.

Méthodes :
Mises en situation analysées en groupe, exercices d'application, préparation d'une intervention, élaboration d'un plan personnel de progrès.

Evaluation :
L?évaluation des acquis se fait tout au long de la session au travers des multiples exercices, mise en situation et étude de cas à réaliser. Le formateur remet en fin de formation une attestation avec les objectifs acquis ou non par le stagiaire.

Derniere MAJ : Avril 2024

Introduction à la gestion des incivilités
L'escalade des incivilités
La notion d'incivilité et les différentes approches de l'incivilité
Les situations génératrices d'incivilités

Savoir identifier les sources de conflits
Les grandes causes de conflits
Les différents types de conflits et d'incivilités
Savoir anticiper leurs attentes et leurs demandes

Agir efficacement : mieux communiquer
Autodiagnostic de personnalité.
Construire sa relation avec l'autre
Développer son attitude d'écoute (écoute active, passive et flottante)
Mesurer l'importance du non-verbal
Gérer le stress des conflits et l'agressivité
Comprendre et diagnostiquer la situation
L'assertivité et la dynamique de confrontation

Apprendre à gérer une communication interculturelle
Identifier et distinguer tempérament, comportement, humeur et différences culturelles
Les systèmes de communication pour se comprendre
Impact des religions sur les cultures

Affronter un conflit, une incivilité
Faire face aux agressions, incivilités, le contrôle émotionnel
Faire face à la colère, la mauvaise foi, la confusion
Transformer l'agression en critique utile et constructive
Adapter son mode de traitement aux conflits,
Apprendre à dire non sans provoquer de tension

Développer une attitude favorisant une gestion efficace des conflits
Prendre du recul
Analyser rapidement une situation donnée
Garder son calme face à un comportement agressif

Comprendre la situation conflictuelle
Les différentes phases d'un conflit : les étapes d'une situation conflictuelle
Les étapes de la tension
Les principes fondamentaux permettant d'éviter la surenchère : développer son attitude d'écoute
Poser les bonnes questions
Construire une réponse appropriée
Maîtriser son attitude
La gestion de l'espace (proxémique et espace personnel)
L'incompréhension : genèse du stress et des conflits
Les facteurs déclencheurs des tensions

Apporter une réponse claire et satisfaisante
Canaliser les tensions
Expliquer et démontrer de manière pertinente
Gérer les objections
Proposer des situations amiables en préservant les intérêts de chacun
S'engager sur un plan d'action
Privilégier et être moteur de la négociation

Modalités d'accès : Adeos valide avec le candidat, qu'il possède bien les compétences et les prérequis nécessaires au suivi de la formation.
Délais d'accès : Nous contacter.
Accessibilité aux personnes handicapées : Nos locaux sont aux normes d'accueil pour les PMR, pour les autres handicaps nous contacter afin de pouvoir adapter la formation ou bien vous orienter vers un organisme partenaire.

adeos FORMATIONS
contact@adeos-formations.com
T : 04 69 64 72 07
www.adeos-formations.com