

Intitulé du module :
Comment faire face aux incivilités ?

Contenu du programme :

- Introduction – présentation réciproque des participants, consultants et de la formation

Les situations difficiles dans la relation avec le public

1) L'agressivité dans les relations avec le public et le cadre professionnel - les mécanismes à l'œuvre

- Caractériser les situations d'incivilités,
- Les facteurs de causalité
- Les différentes attitudes face à une situation relationnelle tendue
- Les mécanismes de tension
- Les conséquences des émotions négatives

2) Les repères et bonnes pratiques face aux situations d'incivilités

- Méthode d'analyse des situations relationnelles rencontrées
- La distance juste face à l'émotion
- La communication efficace dans les situations tendues
- Les techniques pour engager la désescalade et stabiliser la personne
- Répondre à une critique et s'engager dans une solution pour rétablir la satisfaction, rétablir le lien interpersonnel.
- Savoir faire appel à une tierce personne

Les fondamentaux dans la « gestion de soi » et dans la « gestion de l'autre »

3) Les outils de la gestion de soi

- La conscience de son propre mode de fonctionnement
- Le renforcement de ses capacités d'adaptation et de maîtrise
- La stabilité émotionnelle : respiration et posture.
- Le contrôle du non verbal en situation relationnelle difficile

4) Les outils dans la gestion de l'autre

- Écouter et comprendre son interlocuteur
- Savoir s'adapter, maintenir le lien en milieu
- Traiter les désaccords pour prévenir le conflit
- Réguler les tensions

5) Se positionner dans sa fonction

- L'équipe comme un espace de soutien, de partage et d'apprentissage
- Le repérage de son style de communication et de l'impact dans les relations

- Évaluation de la formation

Objectifs pédagogiques :

- Identifier et comprendre les différents types de situations relationnelles difficiles en posture de travail, et en particulier les incivilités
- Apprendre à repérer, anticiper et prévenir les situations tendues pouvant mener au conflit ou à la violence et mieux comprendre les processus à l'œuvre
- Mieux gérer son stress en situation, savoir traverser une émotion non identifiée et/ou non acceptée
- Savoir récupérer énergie et sérénité suite à une situation tendue
- Mettre en œuvre les méthodes propres à résoudre les difficultés relationnelles en situation de travail

Public visé :

Tous personnels de la branche Cynégétique

Prérequis :

Aucun

Modalités pédagogiques :

- Exposés théoriques et méthodologiques, apports de techniques et d'outils
- Etude de cas concrets - analyses de cas basés sur les expériences des participants
- Présentation et échanges sur les spécificités de la Branche Cynégétique
- Nombreux temps de partage, d'échanges d'outils et pratiques de chacun des participants
- Elaboration d'un plan d'actions individuel

Durée de formation en heures et en jours :

14 heures

2 jours

Organisme de formation – contact de l'OF à renseigner mail et Tel :

Cohérences
Isabelle Mac Leod
contact@coherences.net
01 89 86 90 14