

# COMMENT FAIRE FACE AUX INCIVILITÉS

## Contenu pédagogique

### Jour 1 - Matin

Présentation de la formation : accueil, programme, intervenants, méthodes pédagogiques, évaluation des besoins et tour de table.

1. Les situations difficiles dans la relation avec le public
  - L'agressivité dans les relations avec le public et le cadre professionnel - les mécanismes à l'œuvre
  - Caractériser les situations d'incivilités, d'agression et de violence (repères juridiques, cadre de référence, évolutions sociétales des comportements et des représentations,)
  - Les facteurs de causalité de l'agressivité : individuels, sociaux, sociétaux, réaction à l'autorité et au pouvoir, ...
  - L'agressivité comme expression des besoins, des représentations, opinions, perceptions et émotions.
  - Les différentes attitudes face à une situation relationnelle tendue : celles qui attisent les tensions, celles permettant de les gérer.
  - Les mécanismes de tension : repérage des prémisses d'une situation difficile par l'observation de son propre ressenti, de ses modalités de « défense automatiques » (réactions).
  - Les conséquences des émotions négatives sur soi, sur les relations, sur le travail.

### Jour 1 - Après-midi

2. Les repères et bonnes pratiques face aux situations d'incivilités
  - Méthode d'analyse des situations relationnelles rencontrées : ce qui relève de l'incivilité et de l'expression comportementale d'une difficulté - distinguer la menace et la réalité du risque.
  - La distance juste face à l'émotion : l'écoute, la présence à soi, le centrage, pour déjouer les pièges de l'identification ou du déni.
  - La communication efficace dans les situations tendues : les techniques d'écoute et de communication non violente, le « pas de côté », l'empathie.
  - Les techniques pour engager la désescalade et stabiliser la personne : se centrer sur la personne (reconnaître l'émotion), se centrer sur le problème.
  - 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 pour faire face en situation dégradée, savoir couper la relation en cas de

#### ▼ OBJECTIF

- 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 viol...

#### ▼ PUBLIC CONCERNÉ

Tous publics

#### ▼ PRÉREQUIS

Aucun

#### ▼ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Exposés interactifs et apports théoriques sur les contenus abordés, nécessaire à la gestion des incivilités
- Travail d'échanges de pratiques à partir des situations des participants
- Echange autour des éventuels outils et supports internes (chart...

#### ▼ DURÉE

besoin (repérage des ses limites, le bon usage de la directivité ou l'évitement)

#### Jour 2 - Matin

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

- Les outils de la gestion de soi

- La conscience de son propre mode de fonctionnement pour mettre en place de nouvelles attitudes face à des situations éprouvantes.

- Le renforcement de ses capacités d'adaptation et de maîtrise : Se protéger face à la tension relationnelle, tout en restant ouvert à l'évolution de la situation.

- La stabilité émotionnelle : respiration et posture.

- Le contrôle du non verbal en situation relationnelle difficile : la voix, le regard, la « présence » face à l'interlocuteur.

4. Les outils de la gestion de l'autre :

- Écouter et comprendre son interlocuteur, évaluer son implication et l'enjeu de la situation,

- Savoir s'adapter, maintenir le lien en milieu hostile : trouver un code commun, questionner et reformuler

#### Jour 2 - Après-midi

4. Les outils de la gestion de l'autre (suite) :

- Traiter les désaccords pour prévenir le conflit : s'engager dans une démarche positive et honorable pour chacun : sur quoi argumenter en situation difficile ? Comment s'affirmer sereinement et tenir sa position ?

- Réguler les tensions pour situer la relation au-delà de l'épreuve de force et du dialogue de sourds

5. Se positionner dans sa fonction

- Les enjeux des relations interpersonnelles dans la relation professionnelle, et en particulier en situation de service à un client

- L'équipe comme un espace de partage et d'apprentissage pour faire face aux incivilités et pour prévenir les situations difficiles

- Le repérage de son style de communication et de l'impact dans les relations : évaluation des points forts et des axes d'amélioration : attitudes possibles face à autrui

Évaluation de la formation et prise de recul sur les acquis : identification des réussites, des difficultés persistantes, des besoins complémentaires. Tour de table pour recueillir l'expression de la satisfaction des participants.